

TARTU ÜLIKOOL
ÕIGUSTEADUSKOND TALLINNAS
Eraõiguse instituut

Kadri Timuska

**TARBIJAÕIGUSTE KAITSE INKASSOMENETLUSES:
EESTI JA SOOME ÕIGUSE VÕRDLEV KÄSITLUS**

Magistritöö

Juhendaja: Dr. Iur. Karin Sein

Tallinn 2014

SISUKORD

| | |
|---|----|
| SISSEJUHATUS | 3 |
| I INKASSOMENETLUS EESTIS | 8 |
| 1.1 Võlgade sissenõudmise protsess..... | 8 |
| 1.2 Tarbijakaebused inkassoteenuste osas | 12 |
| II INKASSOMENETLUSE REGULATSIOON VÕRDLUSENA EESTIS JA SOOMES..... | 24 |
| 2.1 Meeldetuletuskirjad | 24 |
| 2.1.1 Meeldetuletuskirjade sisu | 24 |
| 2.1.1.1 Eesti õigus | 24 |
| 2.1.1.2 Soomes õigus | 30 |
| 2.1.2 Maksimaalne tasu meeldetuletuskirja saatmise eest..... | 34 |
| 2.1.2.1 Eesti õigus | 34 |
| 2.1.2.1 Soomes õigus | 38 |
| 2.1.2.1.1 Maksimaalne tasu maksegraafiku sõlmimise eest | 41 |
| 2.2 Võla sissenõudmiskulud..... | 43 |
| 2.2.1 Eesti õigus..... | 44 |
| 2.2.2 Soomes õigus..... | 53 |
| 2.3 Järelevalve teostamine inkassoettevõtete tegevuse osas | 58 |
| KOKKUVÕTE | 60 |
| SUMMARY | 65 |
| KASUTATUD MATERJALIDE LOETELU | 71 |

SISSEJUHATUS

Vahepealsest majanduslangusest tingitud tööpuuduse suurenemine ja töötasude vähendamine suurendas inimeste hulka, kes elavad pidevalt võlgu ning peavad igapäevaselt kokku puutuma inkassofirmadega. 2012. aasta lõpus Lindorff Eesti AS poolt läbiviidud uuringu tulemustest selgus, et „tüüpiline võlgnik“ on 35. aastane meesterahvas, kes peab tasuma igakuiselt autoliisingut ja kodulaenu ning kellel on õigeaegselt maksmata üks kuni kaks arvet. Keskmise võlasumma on 230 eurot. Naisterahvad on rahaga ümberkäimisel ja võlgnevuste likvideerimisel kohusetundlikumad.¹

Eestis kaotati möödunud aastal hilinevad maksete tõttu 3,0% kogukäibest.² Julianus Inkasso OÜ juhatuse esimehe Ülar Maapalu väitel 30 päeva peale arve esitamist jääb ülesse veel ligikaudu 5% tasumata arvetest, mille rahuldatud saamiseks pöördub ettevõtte üldjuhul inkassofirma poole. Võlgniku jaoks ei ole olnud antud arve tasumine prioriteetide nimekirjas esikohal. Inkassoettevõtte ülesandeks on teha konkreetse arve tasumine esmatähtsaks. Umbes 60% võlgnikest likvideerib oma võlgnevuse kohtueelses menetluses. Ülejäänud nõuded nõutakse sisse kohtu ja kohtutäituri abiga. Pärnu Maakohtu Haapsalu kohtumaja maksekäsu kiirmenetluse osakonna abil on muutunud kohtulik võlgade sissenõudmine mugavaks, kiireks ja efektiivseks.³

Inkassofirma poole pöördutakse, kui ettevõtte tunneb oma kliente isiklikult, kuid ei ole aega nendega igapäevaselt tegeleda või firmal on nii palju kliente, et ta ei tunne neid ega oska nende finantsilist olukorda hinnata. Samuti juhul, kui ettevõttel endal puuduvad vastavad oskused ja soovitakse esindaja abi, et oma klientidelt raha sisse nõuda tasumata jäetud arvete eest. Inkassomenetlus on kohtuväline võlgade sissenõudmine, mis hõlmab endas läbirääkimisi võlgnikuga ning kompromissi sõlmimist tasumise osas.⁴

¹ **Lindorff: tüüpiline võlgnik on 35-aastane mees. E24.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.e24.ee/979152/lindorff-tuupiline-volgnik-on-35-aastane-mees/>

² **European Payment Index 2013.** Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fenterprise%2Fpolicies%2Fsingle-market-goods%2Ffiles%2Flate-payment-campaign%2Fpresentations%2Fcroatia%2Fbosch_en.pdf&ei=eqhXU6-nG8GO7QbKvYCQAw&usq=AFQjCNEUPjtWD_e_T4iNjm2S7f27rmqI4Q&cad=rja

³ **10. aprilli Buum: Maksa ära!** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://raadio1.ee/2013/04/10-aprilli-buum-maksa-ara/>

⁴ **Äripäeva seminar 11.09.2012 – Kuidas inkassofirmaga efektiivselt koostööd teha.** Ülar Maapalu ettekanne

Inkassoteenuse osutaja võib tegutseda käsunduslepingu alusel või toimub võlaõiguslik tehing (nõude loovutamine) ja käsutustehingu sõlmimine. Tsiviilseadustiku üldosa seaduse [Edaspidi: TsÜS] § 6 lõike 3 alusel on käsutustehing kokkulepe õiguse muudatuse kohta ja käsutamine tähendab võlanõude võõrandamist. Käsutustehingu puhul on tegemist võlausaldaja vahetusega.⁵ Esialgne võlausaldaja ei ole enam nõude omanik ning võlgnevus tuleb tasuda juba uuele võlausaldajale ehk inkassoettevõttele (nõude ostjale). Nõue läheb üle uuele võlausaldajale koos kõigi õiguste ja kohustusega ning esialgne võlausaldaja vabaneb riskist, et nõue jääb rahuldamata VÕS § 164 alusel. VÕS § 170 järgi tuleb võlausaldaja vahetumisest võlgnikku teavitada. Nõudeid võib loovutada ühe kaupa või ostetakse võlaportfell, kus on palju ühetüübilisi nõudeid.

Inkassomenetlus on valdkond, mida seadusandja ei ole seni eraldi õigusaktiga reguleerinud. Inkassoteenuse osutaja peab eelkõige lähtuma võlaõigusseaduse [Edaspidi: VÕS] regulatsioonist. Praktikas on väljakujunenud olukord selliselt, et inkassoettevõtted tegutsevad oma parima äranägemise järgi ning teevad vastavaid muudatusi oma tegevuses alles siis, kui võlgnik on pöördunud oma õiguste kaitseks Tarbijakaitseametisse [Edaspidi: TKA] või kohtusse. Alles kohtus on võimalik väidetaval võlgnikul esitada tuvastushagi tsiviilkohtumenetluse seadustiku § 368 järgi, paludes tuvastada võlgnevuse puudumist ning seejärel esitada nõue kahju hüvitamise osas.

Töö autori hinnangul inkassofirmade võlamenetlejad ei vaevugi süvenema võlgnevuse õiguslikku alusesse ja võlgnikule vastatakse pigem, et „kohtume kohtus.“ Samas oleks paljud kohtuvaidlused olemata, kui kohtueelses menetluses teeks mõlemad pooled järeleandmisi ja jõuaks kompromissini. Inkassomenetluse eesmärgiks peaks olema esmajärjekorras soov saavutada kokkulepe võla vabatahtlikuks tasumiseks.⁶ Reaalsuses inkassoteenuse osutajate töötajatel ei ole aega ega soovi iga nõude üle pikemalt arutleda. Samuti on võlgnike seas väljakujunenud arusaam, et inkassofirmad nõuavad liiga suuri kõrvalkulusid ning kohus kindlasti vähendaks võlgnetavat summat. Tihti peale võlgnetav summa hoopis suureneb, kuna tarbijad ei oska oma õigusi kaitsta ja lisanduvad riigilõiv ning õigusabikulud.⁷

⁵ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. **Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne.** Tallinn 2006. Lk 552

⁶ **Creditreform Eesti OÜ kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.creditreform.ee/index.php?page=59&ettevotest&>

⁷ **Kiirlaenu- ja ettepanekud. Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium.** Veebruar 2014. Lk. 16 Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiirlaenu-ja-ettepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf11YGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab

Võlgnike mõjutamiseks kasutavad inkassofirmad võlgnike nimede avalikustamist. Seda tehakse mõningal juhul massiliselt ega kontrollita, kas tegelikkuses võlgnevus eksisteerib ja ega selle olemasolu üle ei toimu hetkel vaidlust.⁸ Võlgnikud pannakse avalikku häbiposti, mis pärsib nende majandustegevust. Võlgniku nime avaldamine ajalehes, linnatänaval suurel plakatil, Krediidinfo AS maksehäireregistris või inkassoettevõtte kodulehel peaks eeldama, et ei ole vaidlust nõude olemasolu üle. Võlgnike nimede avaldamise seaduspärasust kontrollib Andmekaitse Inspeksioon. Seire käigus on korduvalt avastatud rikkumisi ja tehtud inkassofirmadele ettekirjutusi.⁹

Ühiskondlik hukkamõist ja võimalik negatiivne mõju võlgniku majanduslikule olukorrale sunnib tasuma ka põhjendamatuid võlgnevusi. Enamik võlglastest tasub ära ilma lisaküsimusi esitamata nii põhi- kui ka kõrvalnõuded ja aegunud nõuded. Paljud tarbijad oma madala haridustaseme tõttu ei ole oma õigustest teadlikud või on nad töötud ja neil ei ole piisavalt ressursse oma õiguste kaitsmiseks.¹⁰ Töö autori hinnangul on üldjuhul võlgnikel ikkagi oma võlgnevuse pärast pigem piinlik. Teadlikumad tarbijad pöörduvad nõu saamiseks TKA poole.

Käesolev magistritöö on aktuaalne, kuna paljud teenuseosutajad on valinud inkassoettevõtte end esindama suhtluses võlgu jäänud klientidega. Krediidinfo AS 2014. aastal tehtud Krediidipoliitika turu-uuringu käigus selgus, et enim kasutavad ettevõtted inkassofirmasid. Inkassoettevõtete teenuseid kasutab 28% küsitluses osalenud teenusepakkujatest.¹¹

Samas ei ole Eestis piisavalt reguleeritud inkassoettevõtete tegevus – mida võib või mida ei tohi teha võlgu sisse nõudes. Tihtipeale peavad tarbijad pöörduma oma õiguste kaitseks TKA poole või kohtus selgeks vaidlema võlgnevuse asjaolud. Probleemide teket ennetaks seadusandja poolne õigusliku regulatsiooni loomine inkassofirmade tegevuse osas.¹² Tekkinud on olukord, kus põhimõtteliselt iga juriidiline või füüsiline isik võib loovutada

⁸ **Inkassoettevõtete seire kokkuvõte. Andmekaitse Inspeksioon.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.aki.ee/et/inkassoettevotete-seire-kokkuvote>

⁹ **Andmekaitse: pea kõik inkassofirmad rikuvad seadust. Äripäev.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.ap3.ee/article/2012/11/28/andmekaitse-pea-koik-inkassofirmad-rikuvad-seadust>

¹⁰ **Kiirlaenuturg – analüüs ja ettepanekud. Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium.** Veebruar 2014. Lk. 16 Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiirlanuturg_analysys_ja_ettepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf11YGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab

¹¹ **Krediidinfo krediidipoliitika turu-uuring.** Lk. 12. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.krediidinfo.ee/files/kredpoluuring2014.pdf>

¹² **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

inkassofirmale väidetava võlgnevuse. Kuna töö autor on töötanud seni kahes erinevas inkassoettevõttes, siis puutub ta igapäevaselt kokku antud töös uuritavate probleemidega.

Autor püstitab käesoleva magistritöö raames järgmise hüpoteesi: Eestis kehtiv õiguslik regulatsioon ei ole piisav reguleerimaks inkassoettevõtete tegevust. Oluline on reguleerida, milline ettevõtte võib võlgade sissenõudmisega tegeleda ning millised kohustused ja vastutus sellega kaasneb. Inkassofirmad eksisteerivad Eestis juba üheksakümnendate aastate algusest, kuid senini ei ole nende tegevust seadusandja eraldi õigusaktiga reguleerinud. Tähtis on kindlasti ka ettevõtja seisukohalt, milline on teda esindava inkassofirma mentaliteet võlgnevuste sissenõudmisel ning selle kooskõla kehtivate õigusaktidega.

Inkassoteenuste osutajate maine ei ole hea. Hetkel ei ole inkassofirma loomiseks vaja litsentsi või tegevusluba, õiguslast haridust ja ei nõuta muude nõuete täitmist. Inkassoturul tegutsevad ka ettevõtjad, kellel on väike kogemus antud valdkonnas. Osadel inkassofirmadel on endil maksuvõlgnevused või nõuavad nende võlgu sisse teised inkassofirmad.¹³ See ei näita head tooni ja kui inkassofirma on juba ise võlgu, ei tohiks ta ka enam ise tarbijatelt võlgu sisse nõuda.

Magistritöö eesmärgiks on välja selgitada, millised on peamised probleemid inkassoteenuste osutajate tegevuses võlgnevuste sissenõudmisel ja milliste probleemidega puutuvad kokku tarbijatest võlgnikud inkassofirmadega suheldes. Võlgnike probleemid seoses inkassofirmadega tulevad esile TKA aastaraamatutest, kust leiab statistika inkassoteenuste osutajate tegevuse peale tehtud kaebuste kohta, samuti inkassofirmade tegevuse osas tehtud ettekirjutused ja järelepärimised. Töö eesmärgiks on uurida, milliseid „valukohti“ tuleks seadusandja poolt inkassomenetluses õiguslikult reguleerida.

Püstitatud eesmärgi saavutamiseks on töö autor kasutanud analüüsivat ja võrdlevat meetodit. Autor analüüsib ja võrdleb oma töös Eestis kehtivat õiguslikku regulatsiooni võlgnevuste sissenõudmise kohta Soomes kehtivaga. Võrdlus Soome regulatsiooniga on asjakohane, kuna lähinaabrite õiguskultuur on sarnane Eesti omaga ja Eestil on võimalik oma õigusliku regulatsiooni väljatöötamisel Soomes kehtivast regulatsioonist eeskuju võtta.

¹³ **Julianus Inkasso nõuab ka inkassofirmadelt võlgu sisse.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://arileht.delfi.ee/news/uudised/julianus-inkasso-nouab-ka-inkassofirmadelt-volgu-sisse.d?id=64679436>

Soome regulatsiooni osas on autor peamiselt aluseks võtnud laki saatavien perinnästä [Edaspidi: PerintäL]. 16. Märtsil 2013 jõustusid PerintäL-s olulised muudatused tarbijate seisukohalt. Tähtsamaiks muudatuseks võib pidada, et oluliselt määral on vähendatud meeldetuletuskirjade maksimaalseid tasusid ja võlgnevuse sissenõudmise kulude piirmäärasid.¹⁴

Võrdluseks Soomes kehtiva õigusliku regulatsiooniga on autor aluseks võtnud Eestis tehtud tarbijate vastu suunatud maa- ja ringkonnakohtulahendid ajavahemikus 01.12.2013 kuni 01.02.2014 ja analüüsinud, kui palju on võlgnikelt väljamõistetud meeldetuletuskirjade eest tasusid, sissenõudmiskulusid kokku ja millistel põhjustel on kohus need jätnud väljamõistmata. Valimisse kuulus 54 maa- ja ringkonnakohtulahendit.

Samuti on töö autor käsitlenud justiitsministeeriumi poolt väljatöötatud „Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamist kavatsust“¹⁵ ja läbi käesoleva töö püüdnud anda oma hinnangut väljatöötamiskavatsuses kavandatavatele õiguslikele meetmetele. Väljatöötamiskavatsuses tehtud ettepanekud peaksid tulevikus VÕS osana hakkama reguleerima inkassoteenuse osutajate tegevust Eestis. Kuna hetkel selles valdkonnas ei ole piisavalt õiguslikke allikaid, on uuritud lähemalt ka Eestis tegutsevate suuremate inkassofirmade praktikat võlgade sissenõudmisel tarbijatelt.

Käesolev töö on jagatud kaheks suuremaks peatükiks. Esimeses peatükis selgitatakse Eestis väljakujunenud inkassomenetluse käiku ja käsitletakse TKA aastaaruandeid osas, mis puudutavad tarbijakaebusi seoses inkassoteenuste osutamisega ja inkassoettevõtetele tehtud ettekirjutusi, tuues välja peamised probleemid seoses tarbijate õiguste riivamisega.

Teises peatükis võrreldakse Eestis kehtivat õiguslikku regulatsiooni Soomes kehtiva õigusliku regulatsiooniga võlgade sissenõudmisel ja käsitletakse Eestis väljakujunenud kohtupraktikat võlgnevuste sissenõudmise osas. Autor teeb omapoolseid ettepanekuid iga teema kohta, kuidas tulevikus reguleerida inkassoteenuse osutajate tegevust Eestis ja millises osas võiks Eesti Soomes kehtivast õigusest eeskuju võtta.

¹⁴ **Amended Debt Collection Act improves consumer position.** Consumer Law 14/03/2013. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kkv.fi/Page/5abb4555-6445-4e0a-8011-e7efd59ef6d3.aspx?groupId=8b466af6-1441-4cdc-907d-fc93cca74ac9&announcementId=97f8663f-e634-4ccc-89f4-322950730368>

¹⁵ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

I INKASSOMENETLUS EESTIS

1.1 Võlgade sissenõudmise protsess

Alljärgnevalt tutvustab töö autor inkassomenetluse skeemi Creditreform Eesti OÜ näitel.¹⁶ Ajavahemikud võrreldes teiste inkassoettevõtetega võivad menetlusskeemis varieeruda. Samuti tugineb autor 26.04.2012 korraldatud TrainingWeb tasuta veebiseminarile,¹⁷ milles jagati praktilisi näpunäiteid võlgade sissenõudmise erinevate etappide kohta, et tegutsemine oleks läbimõeldud. Seminar oli mõeldud küll pigem eraisikutele oma võlglastelt nõuete rahuldatud saamiseks, kuid üldjoontes sama süsteemi kasutavad ka inkassoettevõtted.

Inkassofirma näol on üldjuhul tegemist ühiskonna „halva lapsega,“ keda mainides kerkivad silme ette karmisõnalised kirjad, rasked koputused uksele, ähvardavad telefonikõned ja ebameeldiv ärevus võlgniku hinges. Peamiselt ajakirjanduse poolt loodud kuvand seob kõik antud negatiivsed ilmingud võlgade sissenõudmisega.¹⁸ Seega antud alapeatükis antakse ülevaade, kuidas inkassoettevõtted reaalselt võlgade sissenõudmise protsessi läbiviivad, et selle pinnalt uurida võlgade sissenõudmises tekkida võivaid probleeme ning teha omapoolseid ettepanekuid probleemide lahendamiseks.

Inkassomenetlus koosneb kolmest peamisest etapist. Esimeseks sammuks inkassofirma poolt on teha võlgnikule taustakontroll (Maksu- ja Tolliameti kodulehekülg, Ametlikud Teadaanded, kinnistusraamat, äriregister, rahvastikuregister, Krediidiinfo AS maksehäireregister), et oleks kergem võtta hoiak võlgniku võimalike lubaduste suhtes ja lihtsam hinnata, kui suur on võlgnevuse sissenõudmise tõenäosus. Kui leitava informatsiooni puhul näiteks nähtub, et võlgniku puhul on tegemist petise või „kroonilise võlgnikuga,“ siis inkassofirma võtab kasutusele kohe karmimad meetmed nõude sissenõudmiseks.¹⁹ Lühidalt öeldes kontrollitakse võlgniku maksevõimet, mille põhjal teeb inkassofirma otsuse menetluse alustamise või mitte alustamise kohta.

¹⁶ Creditreform Eesti OÜ menetlusskeem on autori valduses.

¹⁷ Veebiseminar – Praktilised toimingud võlgade sissenõudmisel ja viiviste arvestamisel. Trainingweb. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.trainingweb.eu/veebiseminar-praktilised-toimingud-volgade-sissenoudmisel-ja-viiviste-arvestamisel>

¹⁸ K. Mitt. Inkasso koputab ainult võlgniku uksele. Otsustaja: [ajakiri juhile], 2008, nr. 31, lk. 16

¹⁹ Veebiseminar – Praktilised toimingud võlgade sissenõudmisel ja viiviste arvestamisel. Trainingweb. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.trainingweb.eu/veebiseminar-praktilised-toimingud-volgade-sissenoudmisel-ja-viiviste-arvestamisel>

Kui otsustatakse nõue menetlusse võtta, saadetakse välja esimene võlateatis. See toimub umbes 15. päeva jooksul alates nõude menetlusse võtmisest. Kirjaga informeeritakse võlgnikku, et nõue on edastatud inkassomenetlusse ja tuletatakse meelde tasumata jäänud arvet. Võlanõudel on määratud tähtaeg võla tasumiseks. Maksetähtaeg hakkab kulgema mitte ajast, mil võlgnik kirja kätte sai, vaid ajast, mil inkassofirma maksenõude edastas, kas Eesti Posti või E-posti vahendusel.²⁰

Kui võlgnik ei ole ettemääratud aja jooksul esmast võlanõuet tasunud, tehakse kindlaks võlgniku seisukoht ja selgitatakse välja mittemaksmise põhjus. Vajadusel täpsustakse inkassofirma poolt nõude õiguslik alus ning edastatakse võlgnikule võlgnevuse aluseks olevad dokumendid – peamiselt lepingud ja tasumata arved. Kui võlgnikul ei ole vastuväiteid, siis lepitakse kokku tähtaeg võla tasumiseks.²¹

Üldjuhul on võlgnik võlgu mitmele võlausaldajale ning tal tuleb teha valikuid - kellele, millal, kui palju tasuda. Seega on inkassofirma esmane ülesanne olla võlgnikule piisavalt tülikas ja jätkata „lulli järjekindlusega,“ et saada nõue esmajärjekorras enne teisi võlausaldajaid rahuldatud.²² Esimese etapi käigus võetakse ka telefoniteel vajaduse korral korduvalt võlgnikuga ühendust ja telefonile mittevastamise puhul saadetakse SMS- lühisõnumeid.²³

Teine inkassomenetluse etapp on ajavahemikus 16 kuni 55 päeva. Kui võlgnik ei reageeri inkassoteenuse osutaja nõudele võlgnevus tasuda, siis järgneb korduva võlateatise saatmine, mis on juba rangema sisuline ning milles teavitatakse võla mittetasumise tagajärgedest. Informeeritakse, et võla tasumata jätmise korral pöörduakse kohtu poole ja sellisel juhul lisanduvad võlasummale ka sissenõudja kohtukulud.²⁴

Lisaks hoiatatakse, et kohus võib hagi tagamiseks arestida arvelduskontod ja muu vallasvara, seada võlgnikule kuuluvale kinnisvarale käsutamise keelumärke või kasutada muid seaduslikke vahendeid hagi tagamiseks.²⁵ Samuti tuvastatakse põhjused, miks võlgnikul ei ole

²⁰ Creditreform Eesti OÜ inkassomenetluse skeem – autori valduses

²¹ Ibid

²² Veebiseminar – Praktilised toimingud võlgade sissenõudmisel ja viiviste arvestamisel. Trainingweb. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.trainingweb.eu/veebiseminar-praktilised-toimingud-volgade-sissenoudmisel-ja-viiviste-arvestamisel>

²³ Creditreform Eesti OÜ inkassomenetluse skeem – autori valduses

²⁴ Ibid

²⁵ Creditreform Eesti OÜ korduv meeldetuletus – autori valduses

olnud võimalust võlgnevust tasuda. Kui võlgnik endiselt ignoreerib nõude olemasolu, siis saadetakse teatis tema vastu oleva nõude Krediidiinfo maksehäireregistris avaldamise kohta.²⁶

Nõude avaldamise eesmärgiks on panna võlgnik tasuma. Võlgnevuse avaldamine loob paratamatult isikule halva maine. Maksehäireregistri teatistes antakse tähtaeg nõude tasumiseks. Kui võlgnik selle aja jooksul võlanõuet ei likvideeri, lisatakse tema vastu oleva nõude asjaolud Krediidiinfo AS poolt hallatavasse avalikku maksehäireregistrisse.²⁷ Maksehäireregistrisse krediidiasutuste poolt kantud informatsiooni säilib 5 aastat pärast maksehäire lõpetamist ja muudel juhtudel 3 aastat pärast võlgnevuse täielikku tasumist.²⁸ See võib oluliselt häirida tarbija võimalusi tulevikus krediidi, järelmaksu või liisingu saamiseks. Seega on tegemist väga olulise mõjutusvahendiga, et saada nõue rahuldatuks võlgniku poolt.

Võlgnevust võib avaldada, kui tegemist on ainult võla avaldamisega ja sellega kaasne väärtushinnangut võlgniku tegevusele ning ei ole vaidlust võlgnevuse asjaolude üle.²⁹ Samuti avalikustavad inkassofirmad juriidilistest isikutest võlgnikke oma kodulehel, ajalehtede lisades või avalikus kohas hoone seinale riputatud plakatil. Võlgnike nimede avalikustamisel ei tohi võlausaldaja anda ebakohaseid väärtushinnanguid ja peab olema järgitud andmekaitseseaduses sätestatud. Ka tõeste andmete avaldamine allub kindlatele reeglitele ja nende rikkumisel võib avaldamine olla seadusvastane.³⁰

Andmete avaldamisele peaks järgnema inkassoteenuse osutaja ja võlgniku vahel kompromisslepingu (suulise või kirjaliku maksegraafiku) sõlmimine, millega lepitakse kokku võlgnevuse tasumine. Kui võlgnik näitab üles koostöövalmidust, siis tuleks koguaeg paralleelselt muude toimingutega pidada ka läbirääkimisi, et jõutaks inkassomenetluse raames kokkuleppele. Samuti, kui võlgnikuga ei ole veel kontakti saadud, siis otsitakse võlgniku kontaktandmeid.³¹

Kolmas etapp on kohtumenetluse eelfaas, mis leiab aset alates 56. inkassomenetluse päevast. Tehakse jõupingutusi kokkuleppe saavutamiseks võlgnikuga ning saadetakse talle erinevaid

²⁶ Creditreform Eesti OÜ inkassomenetluse skeem – autori valduses

²⁷ *Ibid*

²⁸ **Eraisikute maksehäired.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.krediidiinfo.ee/index.php?m=95>

²⁹ **Riigikohtu lahend nr 3-2-1-67-10 punkt 21**

³⁰ **Riigikohtu lahend nr 3-2-1-80-13 punkt 36**

³¹ Creditreform Eesti OÜ inkassomenetluse skeem – autori valduses

hoiatuskirju – näiteks kohtueelne viimane hoiatus ja hagihoiatus.³² Inkassotegevuse eesmärgiks on endiselt võlgnikuga kompromissi saavutamine, et vältida kohtumenetlust. Antud menetluse faasis tehakse lõplik inkassomenetluse tulemuslikkuse analüüs ja võetakse vastu otsus nõude edasise sissenõudmise osas. Otsus kujundatakse vastavalt inkassoteenuse osutaja kliendi soovile või inkassofirma soovitusel oma kliendile. Inkassomenetluse pikkuseks antud skeemi järgi on umbes 180 päeva, kuid tegelikkuses menetluse pikkus varieerub.³³

Inkassomenetlus võib lõppeda viiel viisil:

1. võlgnevust ei ole õnnestunud sisse nõuda ja puuduvad põhjused menetluse jätkamiseks;
2. nõue on tühistatud, näiteks puudus menetluse läbiviimiseks õiguslik alus.
3. inkassoteenuse osutaja klient soovib menetluse lõpetamist, näiteks võlausaldaja näeb, et inkassofirma ei suuda nõuet rahuldada;
4. võlgnevus on täiesulatuses võlgniku poolt tasutud;
5. nõue esitatakse kohtusse.³⁴

Kui puuduvad kohtumenetlust välistavad asjaolud, siis vastavalt võlausaldaja soovile edastatakse nõue kohtusse või teeb ettepaneku selleks võlausaldajale inkassofirma.³⁵ 27%-l juhtudest soovivad inkassofirmade kliendid, et inkassoettevõtte juristid esindaks nende huvisid ka kohtumenetluses, kuna võlausaldajatel endil tihtipeale puuduvad selleks vajalikud oskused ja võimalused.³⁶

Kohtumenetluses on võimalik veel võlgnikul sõlmida inkassofirmaga kompromiss, mille kohus kinnitab ja mille mitte täitmisel edastatakse nõue kohtutäiturile täitmiseks. Ka kohtutäituriga on võimalik võlgnikul veel sõlmida maksegraafik, enne kui kohtutäitur arestib pangakonto või vallas-või kinnisvara.³⁷ Kohus võlgnikult välja mõista võlausaldaja kasuks ka jooksva viivise kõrvalnõuetelt alates kohtulahendi jõustumisest kuni põhinõude täieliku tasumiseni, mis tähendab, et võlgnik võib kokkuvõttes tasuda mitu korda rohkem kõrvalnõudeid kui suur oli põhivõlgnevus.

³² **Veebiseminar – Praktilised toimingud võlgade sissenõudmisel ja viiviste arvestamisel.** Trainingweb. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.trainingweb.eu/veebiseminar-praktilised-toimingud-volgade-sissenoudmisel-ja-viiviste-arvestamisel>

³³ **Creditreform Eesti OÜ inkassomenetluse skeem – autori valduses**

³⁴ *Ibid*

³⁵ *Ibid*

³⁶ **Krediidiinfo krediitipoliitika turu-uuring.** Lk. 12. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.krediidiinfo.ee/files/kredpoluuring2014.pdf>

³⁷ **Arve maksmata. Kas sa said kirja?** Kättesaadav arvutivõrgus - http://arvemaksmata.ee/kas_sa_said_meilt_kirja/

1.2 Tarbijakaebused inkassoteenuste osas

Välja toomaks tarbijate probleeme seoses võlgade sissenõudmisega inkassofirmade poolt käsitleb autor järgnevalt TKA poolt tehtud tarbijate kaebusi inkassoteenuste osutajate kohta. TKA aastaaruannetest selguvatest probleemidest saab järeldada, millises osas hetkel Eestis kehtiv võlgade sissenõudmise regulatsioon on puudulik ja saab teha ettepanekuid, mida võiks Eesti põhjanaanabritelt üle võtta oma regulatsiooni loomisel.

Tarbijaks on Eesti õiguse järgi ainult füüsiline isik, kellele pakutakse tarbimishüvesid. Tarbijakaitseaduse tarbija määratlusest nähtub, et seadus kohaldub juhtudel, kui tegemist on tarbijale kauba või teenuse pakkumise ja müümise või muul viisil turustamisega kaupleja poolt ning tarbija kasutab saadud tarbimishüvesid oma isiklikus sfääris, s.t koduses majapidamises. Tarbijaõigusliku regulatsiooni põhieesmärk on kaitsta majandustehingu nõrgemat poolt.³⁸ Ka Soomes kehtiva kuluttajansuojalaki (eesti keelde tõlgituna tarbijakaitseaduse), lõike 4 alusel on tarbijaks füüsiline isik, kes kasutab tarbekaupu ja teenuseid muuks kui äritegevuseks. Kaupleja on äriühing või FIE, kes tulu või muu majandusliku kasu saamise eesmärgil müüb tasu eest tarbekaupu.³⁹

Esmakordselt mainiti TKA aastaraamatus tarbijate tehtud kaebusi inkassofirmade tegevusega seoses 2005. aasta aastaaruandes, milles avaldatakse pahameelt aastate taguste võlgade sissenõudmiseks saadetud nõuete suhtes ja võlgnevusele lisandunud viivise suuruse osas. TKA-l tuli anda selgitusi, et võlgnevused tuleb tasuda ja viiviste vähendamise osas tuleb tarbijal pöörduda kohtusse.⁴⁰ Tehingust tuleneva nõude aegumise tähtaeg kolm aastat TsÜS § 146 lõike 1 järgi. Antud juhul olid inkassofirma poolt esitatud nõuded vanemad kui kolm aastat, seega aegunud.

2007. aastal kerkisid esile tarbijate probleemid seoses kiiralaenudega. Enamus juhtudel oli tegemist situatsioonidega, kus tarbija oli jäänud makseviivitusse ja võlausaldaja oli peale seda nõude edastanud inkassofirmale, millega seoses tekkis tarbijal kohustus maksta ebaproportsionaalselt suuri leppetrahve (võlgnevuse sissenõudmisega seonduvad kulutused),

³⁸ M. Kingisepp. Tarbijakaitse õigus Euroopa Liidus ja Eestis. Läte 2011.Lk. 43-47

³⁹ Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38. Kättesaadav arvutivõrgus:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Kuluttajansuojalaki>

⁴⁰ Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2005. Lk 154. Kättesaadav arvutivõrgus -
http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2005.pdf

intresse ja viiwiseid.⁴¹ Näiteks ebaproportsionaalselt suure hulga maksemeeldetuletuskirjade saatmine võib võlgnevuse sissenõudmise kulusid märkimisväärselt suurendada. Samuti juhul, kui võlgnik on varasemalt sisuliselt nõudele vastu vaieldud, siis nõude loovutamise inkassoettevõttele on tekitatud võlgnikule põhjendamatuid kulusi.⁴²

2008. aastal esitasid tarbijad TKA-le kaebusi inkassoteenuste osas seoses kaugmüügiga. Probleemiks oli inkassofirmalt saadud maksemeeldetuletus peale seda, kui leping oli juba teenusepakkuja lõpetatud ning saadud tootedki tagasi saadetud. Seega inkassofirma ei olnud enne nõude menetlusse võtmist kontrollinud nõude õiguslikku alust ja tekitas tarbijale ebamugavusi seoses n.ö valenõudega.⁴³

TKA andmetel pöördub nende poole aeg-ajalt tarbijaid, kellele on inkassoettevõtete poolt esitatud põhjendamatuid või osaliselt põhjendamatuid võlanõudeid. TKA on juhtinud võimalikke alusetuid võlanõudeid saavate inimeste tähelepanu asjaolule, et põhjendamatuid võlanõudeid on õigus vaidlustada ja selles osas tasuks olla tähelepanelik ning reageerida kohe.⁴⁴

Alusetu võlanõude vaidlustamiseks tuleb võlanõude esitanud inkassofirmale esitada kirjalik vastuväide nõudele. Inkassoettevõtte on seepeale kohustatud tõendama võlgnevuse olemasolu kirjalike tõenditega ja tõendama, et tarbijat on mõistliku aja jooksul võlgnevusest teavitatud.⁴⁵ Peale maksemeeldetuletuse saamist tarbijad pahatihti tasuvad vabatahtlikult nõude, kartes, et nende nimi avaldatakse Krediidinfo AS maksehäireregistris ja seeläbi saavad nende vastu olevad nõuded saavad teatavaks tervele krediiditurule ning ei ole enam võimalik pangalt laenu või liisingut saada.⁴⁶

Kui toimub nõuete massiline loovutamine, siis tihtipeale edastatakse nõude aluseks olevad dokumendid inkassofirmale alles siis, kui võlgnik on võlgnevust vaidlustanud.⁴⁷ Võib

⁴¹ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2007.** Lk 180. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2007.pdf

⁴² **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 5. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

⁴³ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2008.** Lk 147. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tarbijakaitseamet.ee/sites/default/files/veebihaldus/artikkel/files/aastaaruanne_2008.pdf.

⁴⁴ **Amet: Tarbija saab alusetu võlanõude vaidlustada. ERR uudised.** Kättesaadav arvutivõrgus – <http://uudised.err.ee/index.php?06258918>

⁴⁵ *Ibid*

⁴⁶ **K. Sein. Protection of Consumers in Consumer-Credit Contracts: Expectations and Reality in Estonia.** Juridica International XX 2013. Lk 32-40

⁴⁷ **Creditreform Eesti OÜ menetluskaskeem – autori valduses**

juhtuda, et selgub, et võlgnevuse aluseks olevad dokumendid on puudulikud või ei leia esialgne võlausaldaja neid enam üldse oma arhiivist. Lindorff Eesti AS esindaja andis vastuseks asjas, kus tarbija oli saanud alusetu võlanõude, et kliendiga sõlmitakse leping, mis näeb ette kohustuse esitada vaid põhjendatud nõudeid.⁴⁸ Seega määravad lepingulised suhted ära, et klient peab esitama põhjendatud nõudmise. Kui tuleb ette seiku, et tarbija saab põhjendamata nõude, siis tuleks ka kliendisuhete reegleid revideerida.⁴⁹

Kui võrrelda aastaid 2005 kuni 2008, siis üheks peamiseks probleemiks oli ka inkassoteenuste osutajate ebaselged nõuded.⁵⁰ Kuna võlausaldaja pöördub inkassofirma poole üldjuhul keerulisemate nõuete puhul. Juhul, kui võlgnik keeldub tasumast ja nõue on arusaamatu, siis sealt tekivad ka tarbijate kaebused seoses inkassofirmade tegevusega. Samas, kui võlgnik on algusest peale vaielnud võlgnevusele sisuliselt vastu, siis ei tohiks inkassoettevõttele nõuet edastada, vältimaks sissenõudmiskulude suurenemist.⁵¹

2009. aastal sagenesid tarbijate kaebused seoses internetisideteenusega, kus nõue edastati teenusepakkuja poolt inkassofirmale seoses tarbija poolt talle esitatud arve maksmata jätmisega. Kui tarbija ei ole tasunud arvet õigeaegselt on tegemist lepingurikkumisega. Tarbijad leidsid, et nõue on liiga kiiresti inkassomenetlusse üleantud või ei olnud teenusepakkuja tarbijat eelnevalt teavitanud, et tal on võlgnevus.⁵² Sellisel juhul võib võlausaldaja proovida teenida kasumit võlgniku arvelt ja kasutada sissenõudmiskulude hüvitist lisatulu allikana.⁵³

Samas tarbijaid ise tunnistasid, et olid oma võlast teadlikud. Seega hoopis tarbijad võisid proovida alusetult rikastuda võlausaldaja arvel VÕS § 1027 alusel. Sellistes olukordades TKA tarbijat aidata ei saa, kuna tarbija oli jätnud teenuseosutaja ees tahtlikult oma kohustused täitmata ja teenuseosutajal on õigus kasutada kolmandate isikute abi võlgnevuse sissenõudmisel.⁵⁴

⁴⁸ **Amet: Tarbija saab alusetu võlanõude vaidlustada. ERR uudised.** Kättesaadav arvutivõrgus – <http://uudised.err.ee/index.php?06258918>

⁴⁹ *Ibid*

⁵⁰ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2008.** Lk 147. Kättesaadav arvutivõrgus – http://www.tarbijakaitseamet.ee/sites/default/files/veebihaldus/artikkel/files/aastaaruanne_2008.pdf.

⁵¹ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 5. Kättesaadav arvutivõrgus – <http://eelnouid.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

⁵² **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2009.** Lk 169-170. Kättesaadav arvutivõrgus – http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2009.pdf

⁵³ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 5. Kättesaadav arvutivõrgus – <http://eelnouid.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

⁵⁴ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2009.** Lk 169-170. Kättesaadav arvutivõrgus – http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2009.pdf

Tarbijad avaldasid pahameelt ka selle üle, et inkassomenetlus tõi neile kaasa täiendavaid kulutusi,⁵⁵ kuid tulenevalt VÕS § 113 lõikest 5 on võlgnik kohustatud hüvitama võla sissenõudmisega tekkinud kulud võlausaldajale. Kui tarbija on kas teadlikult või pahatahtlikult jätnud kauplejale või teenusepakkujale tasumata, siis on võlausaldajal õigus pöörduda inkassofirma või kohtu poole oma õiguste kaitseks. Võlausaldajal ei ole kohustust võlgnikku teavitada inkassofirma poole pöördumisest, küll aga peab ta teavitama võlgnikku juhul, kui nõue loovutatakse uuele võlausaldajale tulenevalt VÕS § 170 alusel.

Nõude loovutamise põhiline eesmärk on nõude muutmise rahaks. Autori hinnangul võib nõude loovutamise põhjuseks olla tekkinud olukord, kus võlgnik keeldub põhjendamatult kohustuse täitmisest võlausaldaja ees, kui liiga palju võlausaldaja raha on nõuete all kinni, suur ajakulu võlgnikuga suhtlemisel ja nõude omanikul võib puududa piisav õiguslane pädevus. Samuti võib olla tegemist emotsionaalse põhjusega. Näiteks ei soovi võlausaldaja ise võlgnikega suhelda.

Nõude loovutamise puhul ei ole võlgnikul soovitatav tasuda kohustust uuele võlausaldajale, kui ta ei ole saanud nõude loovutamist tõendavat dokumenti või esialgse võlausaldaja poolt väljastatud teatist. Sel juhul on kohustuse täitmine seotud riskiga, et nõue tasutakse valele valele isikule.⁵⁶ Nõude loovutamise osas on riigikohtu tsiviilkolleegium oma 06.06.2007 tehtud lahendis nr 3-2-1-62-07 leidnud, et nõude loovutamiseks piisab senise võlausaldaja ja uue võlausaldaja omavahelisest kokkuleppest.⁵⁷ VÕS § 172 järgi on loovutamisdokumendi mitte esitamise korral võlgnikul õigus keelduda kohustuse täitmisest.

Samas aga võlausaldaja esitatud hagi rahuldamist see ei välista, kui võlgnikku teavitati tema vastu esitatud võlanõudest pärast kohtusse hagiavalduse esitamist. Seega võlgnik ei saa keelduda tasumisest ainuüksi toetudes faktile, et teda ei olnud eelnevalt teavitatud tasumata jäänud kohustusest.⁵⁸ Nõude reaalse olemasolu korral on võlausaldajal õigus see nõue siiski rahuldatud saada.

⁵⁵ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2009.** Lk 169-170. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2009.pdf

⁵⁶ **Äripäeva käsiraamat.** Tallinn 2006

⁵⁷ **Riigikohtu lahend nr 3-2-1-62-07 punkt 12**

⁵⁸ **Ibid punkt 12**

2009. aastal esitati kaebusi mitmete postimüügiettevõtete kohta, kust oli järeelmaksuga tellitud kaupa, jäetud tasumata ning seejärel saadud inkassofirmalt maksemeeldetuletus. TKA ja Lindorff Eesti AS vahel toimunud arutelu tulemusena oli Lindorff Eesti AS valmis loobuma võlgnevuse sissenõudmise kuludest, mis võlgnevusest välja arvati.⁵⁹ Seega inkassoteenuse osutaja ei vaieldnud vastu, et võlgnevuse sissenõudmise kulud on ebaproportsionaalselt suured võrreldes põhisummaga ja proovis ehk teenida kasumit väidetavate kulude eest.⁶⁰ Kui tarbijad ei oleks TKA poole pöördunud, siis ei oleks inkassoettevõtte ka korrekture teinud oma võlanõude summas.

2010. aastal TKA-l tehtud kaebuste ja järelepärimiste arv tõusis hüppeliselt. Suur kaebuste ja järelepärimiste arvu tõus oli seotud asjaoluga, et mitmed tarbijaid olles tellinud kaupu tootekataloogidest Quelle, Bon Prix ja Hobby Hall olid jäänud kohustuste täitmisel väidetavalt viivitusse aastatel 2006 kuni 2007 sissenõutavaks muutunud rahaliste kohustuste täitmise osas. Lindorff Eesti AS saatis tarbijatele maksemeeldetuletused, mis sisaldasid lisandunud viiviseid ja sissenõudmistasusid.⁶¹ Seega esitas Lindorff Eesti AS tarbijatele võlanõuded aegunud nõuete kohta.

Tarbijate selgitustest TKA-le selgus, et tarbijad ei nõustu kohustuste mittekohase täitmisega või tunnistavad nõuet, aga ei mõista inkassoteenuse osutaja tegevust olukorras, kus võlgnevuse sissenõudmismenetlust on alustatud alles aastaid pärast kohustuse mittekohast täitmist. Amet pööras Lindorff Eesti AS tähelepanu asjaolule, et tulenevalt TsÜS § 146 lõikest 1 lepingu mittekohase täitmise korral saab võlausaldaja sissenõudmismenetlust alatatada ning kahju hüvitamist nõuda kolme aasta jooksul alates võlgnevuse sissenõutavaks muutumisest.⁶²

Riigikohus on oma otsuses nr 3-2-1-83-08 märkinud, et TsÜS § 146 lg 4 kohaselt tehingust tulenevate nõuete aegumistähtaeg 10 aastat, kui kohustatud isik rikkus kohustust tahtlikult. Riigikohus on käsitlenud kohustuse tahtlikku rikkumist eelkõige pahatahtlikkuse ja pettusega.

⁵⁹ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2009.** Lk 174. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2009.pdf

⁶⁰ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 4. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

⁶¹ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2010.** Lk 59. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2010.pdf

⁶² *Ibid.* Lk 59

Seega on oluline välja selgitada, kas tarbija on pahatahtlikult või ekslikult jätnud võlgnevuse tasumata.⁶³

Samuti avaldas TKA oma seisukoha Lindorff Eesti AS-le seoses meeldetuletuskirja maksustamisega lähtudes VÕS paragrahvidest 108, 114 ja 115. Lindorff Eesti AS-l tuli loobuda esmase maksemeeldetuletuskirja tasustamisest.⁶⁴ Autor leiab, kui esimese meeldetuletuskirja saadab võlgnikule esialgne võlausaldaja ei tohiks selle eest tasu küsida. Inkassofirma poolt saadetava meeldetuletuskirja saatmine on ilmselt olnud töömahukam.

Lindorff Eesti AS TKA seisukohta aktsepteeris ning tegi vastavad muudatused ja ümberkorraldused. Teiste inkassoettevõtete vastu esitatud kaebustes avaldasid tarbijad arusaamatust nõude õiguslike aluste kohta ja nõude sisu osas, nende edastamisest esialgse võlausaldaja poolt inkassofirmale mitteteavitamise osas ja samuti vaidlustasid tarbijad inkassomenetluse kulude suurusi.⁶⁵

2011. aastaaruandest nähtub, et kaebuste arv oluliselt vähenes võrreldes 2010. aastaga. Tarbijad pöördusid ka 2011. aastal TKA poole seoses asjaoluga, et tellinud postimüügi kataloogide Quelle, Bon Prix, Hobby Hall ja Anttila tooteid on nad kohustuste täitmisel jäänud väidetavalt viivitusse aastatel 2000 kuni 2008 sissenõutavaks muutunud rahaliste kohustuste täitmise osas. TKA pööras jällegi Lindorff Eesti AS tähelepanu nõuete aegumise tähtaegadele.⁶⁶

Seega on esialgne võlausaldaja korduvalt ja teadlikult, kasutades ära inkassofirma võlanõudjate oskusi, proovinud panna võlgnikke tasuma aegunud nõudeid. Kohusetundlikud tarbijad tasuvad ka aegunud nõude, kuid oma õigustest teadlikumad tarbijad peavad pöörduma TKA või kohtu poole, et inkassofirma lõpetaks nende vastu käiva võlamenetluse. Eestis on tavaline, et inkassofirma võlglaste nimekirja satuvad isikud, kes ei ole valmis oma õiguste kaitsmiseks kohtus või ei oma selleks vajalikke finantsilisi vahendeid.⁶⁷

⁶³ Riigikohtu lahend nr 3-2-1-83-08 punkt 13

⁶⁴ Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2010. Lk 59. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2010.pdf

⁶⁵ *Ibid.* Lk 59

⁶⁶ Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2011. Lk 23-24. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/ametist/aastaraamatud>

⁶⁷ K. Sein. *Protection of Consumers in Consumer-Credit Contracts: Expectations and Reality in Estonia*. Juridica International XX 2013. Lk 32-40

Tarbijate poolt tehtud järelepärimised lahendati 2011. aastal võlausaldaja poolt nõudest loobumisega või poolte kokkuleppel. Samasisulised pöördumised esitati TKA poolt ka Creditreform Eesti OÜ tegevuse vastu tootekataloogi Oriflame osas. Julianus Inkasso OÜ tegevuse osas avaldati rahulolematust seoses informatsiooni puudulikkusega võlgade sissenõudmisel. Võlanõude teatistel puudus piisav informatsioon arusaamaks, mis kohustusega on tegu. Lisaks eeltoodule pöördusid tarbijad TKA poole selgituste saamiseks seoses laenu tagastamisel tekkinud probleemidega, millest tulenevalt loovutas võlausaldaja sissenõutavaks muutunud nõude inkassoettevõttele sissenõudmiseks.⁶⁸

2012. aasta TKA aastaaruande põhjal puudub informatsioon inkassomenetlusega seotud kaebuste kohta. Välja saab tuua tarbijate kaebusi, mis on jõudnud TKA tarbijakaebuste komisjoni. Tarbijakaebuste komisjonile saab kaebuse esitada vaid juhul, kui kaebajat ei rahulda TKA eelmenetluse tulemus või kaupleja/teenusepakkuja pakutud lahendus.⁶⁹ Kui TKA kaebustekomisjoni otsus tarbijat ei rahulda, on tarbijal alati võimalik pöörduda kohtu poole oma õiguste kaitseks. Pahatihti aga tarbijatel puuduvad teadmised oma õiguste kaitsmise võimalustest ja rahalised vahendid oma õiguste kaitsmiseks kohtus.⁷⁰

TKA tarbijakaebuste komisjon tegi 2012. aastal kolm inkassofirmade tegevust puudutavat otsust. TKA 07.07.2012 tehtud otsuses palus tarbija tuvastada nõude sisulist olemasolu. Tarbija selgitas oma avalduses, et ta eelnevalt ei olnud teadlik inkassoteenuse osutaja poolt saadetud hagihoiatuses märgitud võlgnevuse olemasolust. Tarbija aadress oli vahepealsel ajal muutunud, kuid tarbija oli sellest oma teenusepakkujat teavitanud. Seega ei saanud tarbija kontaktandmed olla vananenud. Enne Julianus Inkasso OÜ saadetud meeldetuletuskirja ei olnud tarbija ühtegi meeldetuletuskirja saanud. Samuti märkis tarbija oma kaebuses, et pärast hagihoiatus saاتمست ei saanud ta inkassofirmalt põhjendatud selgitusi nõude loovutamise kohta ja võlgnevuse põhinõude ning kõrvalnõuete kujunemise kohta.⁷¹

⁶⁸ **Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2011.** Lk 23-24. Kättesaadav arvutivõrgus -

<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/ametist/aastaraamatud>

⁶⁹ **Kaebuste lahendamine Tarbijakaebuste komisjonis.** Kättesaadav arvutivõrgus -

http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Kaebuste_lahendamine_Tarbijakaebuste_komisjonis-20.07.11.pdf

⁷⁰ **Kiiralaenuturg – analüüs ja ettepanekud.** Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium. Veebruar 2014.

Kättesaadav arvutivõrgus -

http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiiralaenuturg_analyys_ja_ettepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf11YGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab

⁷¹ **Tarbijakaebuste komisjoni 07.06.2012 otsus nr 7-1-00753-96-12.** Kättesaadav arvutivõrgus -

<http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>

Oluline on märkida, et tihtipeale tarbijad ei teavita teenusepakkuja oma kontaktandmete muutumisest ning teavitused võlgnevuse kohta saadetakse valele postiaadressile. Lepingulise suhte pooled kohustuvad käituma üksteisega heas usus. Hea usu põhimõttest (VÕS § 6 lg 1) tulenevale lepinguliste kohustuste laienemisele vastavalt hõlmab see kohustus informeerimiskohustust. Kui võlgnik on rikkunud kohustust teavitada võlausaldajat oma kontaktandmete muutmisest, ning muutunud on kõik või enamus võlausaldajale algselt esitatud kontaktandmetest, on välistatud võlgniku heauskne käitumine ning selle läbi võlausaldaja pahauskus nõude esitamisega viivitamise korral.⁷² Sagedasti vabandavad võlgnikud end asjaoluga, et ei ole saanud võlausaldajalt ühtegi arvet ega meeldetuletust. Arvete mittesaamine ei vabasta tarbijat jätta tasumata kauba või teenuse eest, mida ta on tarvitanud. Kohustus tuleb täita vastavalt lepingule tulenevalt VÕS § 23 alusel.

Võlausaldaja esindaja Julianus Inkasso OÜ oma seisukohta tarbija kaebuse osas ei esitanud. Komisjon otsustas seega rahuldada tarbija kaebuse ja tuvastada, et nõue on põhjendamatult. Kuna inkassofirma ei esitanud nõude loovutamist tõendavaid dokumente ega esialgse võlausaldaja kinnituskirja nõude loovutamise kohta, siis hindas TKA kaebuste komisjon seda tarbija põhiõiguste rikkumiseks. Samuti oli komisjon seisukohal, et inkassoettevõtte hagihoiatuses märgitud kõrvalnõuded jagavad põhinõude staatust. Põhinõude põhjendamatuse korral tuleb hinnata tõendamatuks ka intresside, viiviste ja sissenõudmisega põhjustatud kahju hüvitamise nõue.⁷³

TKA komisjon pidas vajalikuks ka märkida, et õiguskaitsevahendite rakendamisel tuleb lähtuda sätestatud hea usu põhimõttest, mille kohaselt võlausaldaja ja võlgnik peavad teineteise suhtes käituma hea usu põhimõttest lähtuvalt. Ebaoproportsionaalsete õiguskaitsevahendite kohaldamine võlausaldaja poolt on hinnatav õiguse kuritarvitamisena. Julianus Inkasso OÜ tähelepanu juhiti kahju ärahoidmise ja kahju minimiseerimise kohustusele.⁷⁴ Antud hetkel tekitas inkassofirma põhjendamatut kahju tarbijale.

TKA tarbijakaebuste komisjoni 02.08.2012 otsus puudutab vaidlust Danske Bank AS Eesti filiaali poolt loovutatud nõude üle. Vaidluse tulemusena sõlmisid pooled kompromisslepingu vastastikuste järeleandmistel teel VÕS § 578 alusel. Võlausaldaja oli antud asjas Condor

⁷² K. Reinson. Hea usu põhimõttele tuginev tarbijakrediidilepingust tuleneva täitmisenõude esitamine. Magistritöö 2013 Tartu Ülikooli eraõiguse instituut. Lk. 55

⁷³ Tarbijakaebuste komisjoni 07.06.2012 otsus nr 7-1-00753-96-12. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>

⁷⁴ Ibid

Inkasso OÜ. Tarbijal tekkis panga ees võlgnevus ja pank loovutas nõude inkassoteenuse osutajale. Tarbija aga soovis, et pangaga sõlmitud limiidilepingust tulenevate kõrvalkohustuste ja nende määrade kohaldamist jätkaks ka inkassofirma.⁷⁵

Condor Inkasso OÜ leidis, et inkassoettevõtte puhul ei ole tegemist krediitiasutusega ja seetõttu ei ole inkassofirma seotud esialgse võlausaldaja varasemate lepingutingimustega. Nõude ostja ei pea võlgnevuse sissenõudmisel arvestama esialgse võlausaldaja poolt võlgnikule seatud lepingutingimustega. Tarbijakaebuste komisjoni istungil toimunud nõude üle arutlemisel siiski Condor Inkasso OÜ teatas, et nõustub limiidilepingust tulenevate tingimuste kohaldamisega.⁷⁶ Kohustust selleks inkassofirmal ei olnud, kuid võlgnikuga kompromissi saavutamise eesmärgil oldi selleks valmis.

Tarbijakaebuste komisjoni 22.11.2012 otsuses rahuldati tarbija kaebus ITM Inkasso OÜ vastu. Tarbija ja kaupleja sõlmisid võlasumma tasumiseks kokkuleppe, mille alusel tarbijal tuli teha iga kuu osalisi osamakseid. Igakuise makse hulgas oli ka intress 4 eurot kuu kohta. Tarbija maksis koguvõlgnevuse enne maksegraafiku lõppu ja teavitas sellest inkassofirmat ka E-posti teel. ITM Inkasso OÜ aga nõudis veel 24. euro tasumist, mis oli intressimakse kuni maksegraafiku lõpuni. Tarbija tasus nõutud intressimakse, kuid oli seisukohal, et nõue on alusetu.⁷⁷

Inkassofirma hinnangul nõustus tarbija oma võlgnevuse tasumisega täiendava intressi 24. euro osas. Inkassoettevõtte selgitas, et nõuab kõigilt võlgnikelt, kelle vastu inkassofirma on nõude omandanud, täiendavalt veel intresse inkassoteenuse eest. ITM Inkasso OÜ väitis, et nõude loovutamise käigus ei saa inkassofirma nõude loovutajalt mingit tasu, vaid üksnes omandab nõude ja kohustuse tasuda kogu võlasumma nõude loovutajale, kui see on võlausaldajale tasutud.⁷⁸ Autori hinnangul kokkulepped, mis on esialgne võlausaldaja ja inkassofirma omavahel sõlminud, ei oma võlgniku seisukohalt tähtsust. Võlgniku õiguslik seisund peaks jääma muutumatuna.⁷⁹

⁷⁵ **Tarbijakaebuste komisjon 02.08.2012 otsus nr 7-1/06320-157-12.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>

⁷⁶ *Ibid*

⁷⁷ **Tarbijakaebuste komisjoni 22.11.2012 otsus nr 7-1-06372-233-12.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>

⁷⁸ *Ibid*

⁷⁹ **P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne.** Tallinn 2006. Lk 568

Tarbijakaebuste komisjon leidis oma otsuses,⁸⁰ et VÕS § 411 lõike 1 alusel võib tarbija tarbijakrediidilepingust tulenevad kohustused osaliselt või täielikult täita ennetähtaegselt. Sellisel juhul ei võlgne tarbija krediidi kasutamata jätmise ajale langevat intressi ega muid kulusid. Seega puudub tarbijal intressi tasumise kohustus alates võla tagasimaksmise faktist. VÕS § 411 lõikes 1 sätestatu kohaldub siiski üksnes ulatuses, mille suhtes puudub eriregulatsioon.⁸¹ Antud juhul puudub eriregulatsioon reguleerimaks inkassofirma tegevust. Kaupleja esitatud intressinõue oli tühine ja selle nõude täitmisel oli tegemist alusetu rikastumisega VÕS § 1027 alusel. Alusetu rikastumine tekib olukorras, kus isik on omandanud midagi teiselt isikult ilma õigusliku aluseta ja õigusliku aluseta omandatud tuleb välja anda isikule, kelle arvelt see toimus.⁸²

Ka tarbijapoolne lepingust taganemine oli õiguspärane. Võlgnik edastas E-kirja ja manusena maksekorralduse, mille selgitusse oli märgitud „võlgnevuse täielik kustutamine.“⁸³ Sellise selgituse põhjal oleks pidanud inkassofirma arusaama, et tarbija soovis koguvõlgnevust tasuda ja sellega võlasuhte lõpetada. Võlausaldaja selgitus, et nõuab kõigilt enda võlgnikelt lisaks võlakohustusele täiendavalt intressi tasumist viitab sellele, et kaupleja eksitab enda võlgnikke teadlikult selles osas, missugune on nõude loovutamise järgne tasumise kohustus.⁸⁴

ITM Inkasso OÜ-l ei ole õigust nõuda tarbijatelt tasu inkassoteenuse eest, kuna inkassofirma ei osuta seda teenust võlgnikele, vaid isikutele, kellelt ta nõude omandab – sellise väite esitamisel võlgnikele on tegemist ebaõige teabega. Antud tegevuse puhul võib olla karistusseadustiku paragrahvis 209 sätestatud kelmuse tunnustega, kuna võlausaldaja võib saada varalist kasu võlgnikule tegelikest asjaoludest teadvalt vale ettekujutust luues.⁸⁵

2012. aastal pöördus TKA-sse veel tarbija, kes ei nõustunud Tele2 Eesti AS nõudega, mis oli loovutatud Julianus Inkasso OÜ-le. Tarbija sai oma võlgnevusest väidetavalt alles teada siis, kui pöördus Tele2-e klienditeeninduspunkti lepingut sõlmima. Tarbija sõnul ei olnud teda

⁸⁰ **Tarbijakaebuste komisjoni 22.11.2012 otsus nr 7-1-06372-233-12.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>

⁸¹ **Võlaõigusseaduse ja teiste seaduste muutmise eelnõu seletuskiri.** Lk. 51. Kättesaadav arvutivõrgus - http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vTvlVjrsMpMJ:www.riigikogu.ee/%3Fop%3Ddemonstratsioon%26page%3Dpub_file%26file_id%3Df08d18c1-acda-3661-1941-f77f9226a3b7%26+&cd=4&hl=en&ct=clnk&gl=ee

⁸² **P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus III. Kommenteeritud väljaanne.** Tallinn 2006.. Lk 584.

⁸³ **Tarbijakaebuste komisjoni 22.11.2012 otsus nr 7-1-06372-233-12.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>

⁸⁴ *Ibid*

⁸⁵ *Ibid*

varasemalt võlgnevusest teavitatud, kuigi tema elukoht oli pikaaja vältel sama olnud. Nõude aluseks olevaid dokumente ei olnud tarbijale edastatud.⁸⁶ Samade kaebustega pöörduti ka varasematel aastatel Julianus Inkasso OÜ osas TKA poole.

Autori praktika põhjal esitab inkassofirma nõude aluseks olevad dokumendid ainult juhul, kui võlgnik selleks soovi avaldab. Võlateatistes on üldjuhul märgitud lepingute, arvete ja muude asjakohaste dokumentide numbrid ning sõlmimise kuupäevad.⁸⁷ Lisatud neid võlateatistele ei ole ja samuti puudu viide, et nõude aluseks olevaid dokumente on võlgnikul õigus võlausaldajalt tutvumiseks taotleda. Autori poolt edaspidi töös analüüsitud inkassofirmade meeldetuletuskirjades on mõnel pool nimetamata jäetud toode või teenus, mille eest võlgnevus on tekkinud. Ainult osadel juhtudel on võlanõude teatistes väljatoodud võlgnevuse aluseks oleva lepingu number ja arvete numbrid koos maksetähtajaga.⁸⁸ Seega võib jääda võlgnikule arusaamatuks, mille eest võlgnevus on tekkinud.

Praktikas tuleb ka ette, et nõude inkassofirmale loovutanud ettevõttel puudub andmebaasis informatsioon neile võlgu olevate klientide kohta. Seoses nõude loovutamisega on nõude loovutaja oma kliendi andmebaasist kustutanud ja isik on n.ö „puhas leht.“ Seega saab tarbija uuesti teenusepakkujaga liituda. Kui inkassofirma pöördub isiku poole võlanõudega, mis on samas ettevõttes, mille klient võlgnik on uuesti, jääb võlgnikule tihtipeale arusaamatuks, kuidas nõude loovutaja andmetel tal võlgnevus puudub ja inkassofirma väitel on tal võlgnevus. Antud asjaolust tingituna võibki võlgnik olla teadmatuses nõude olemasolust tema vastu.

Julianus Inkasso OÜ andis teada vastuseks TKA selgitusnõudele, et tarbija väide, et teda ei ole varasemalt võlgnevusest teavitatud, on väär. Inkassofirma edastas kirjaliku teate inkassomenetluse raames ja varasemalt on Tele2 tarbijale E-kirja teel saatnud teatise nõude loovutamise kohta. Samas antud kirja tähituna posti teel ei saadetud. Seega kinnitus, et võlgnik teavitused ka kätte sai, puudub. Julianus Inkasso OÜ vastusele oli lisatud tasumata arve koopia, teatis võlanõude loovutamise kohta ja võlanõude kiri. Leiti, et nõue tarbija vastu

⁸⁶ **Tarbijakaitseameti selgitusnõue 04.09.2012 nr 6-2/12-07204-002 - autori valduses**

⁸⁷ **Julianus Inkasso OÜ võlateatis – autori valduses**

⁸⁸ **Intrum Justitia AS võlateatise näidis.** Kättesaadav arvutivõrgus -

http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.lvrkk.ee%2Fkristiina%2Fvolg%2FVolateatisI.rtf&ei=nmo8U6HCINC4hAfJ5IGYDg&usg=AFQjCNH6qoOHK719WacaRAfMOIWe2k_btg&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rja

on igati põhjendatud ja kuulub viivitamata täitmisele ning tegemist on võlgniku pahatahtliku käitumisega.⁸⁹

TKA leidis oma vastuses tarbijale, et Tele2 Eesti AS ega Julianus Inkasso OÜ ei ole esitanud piisavalt dokumente, mis kinnitaksid võlgnevuse olemasolu ega põhistanud nõuet. Ainuüksi arved ja meeldetuletused ei tõenda võlgnevust ja selle sissenõudmist, kui sinna juurde pole lisatud tarbijaga sõlmitud lepinguid, teenuse kasutamist tõendavaid andmelogisid või kõneeristusi.⁹⁰

Nõude esitamise ajaks oli väidetava võlgnevuse tekkimisest möödunud niivõrd palju aega, et TKA hinnangul oli tarbijal täielik õigus nõude vaidlustamiseks ning lisaks tugineda nõude aegumisele TsÜS § lõike 1 alusel. TKA selgitas oma vastuses tarbijale, et aegumisele tuginemiseks peab ta võlausaldajale oma tahet väljendama ja kohtusse pöörduma nõude aegunuks tunnistamiseks. Samuti, kui Julianus Inkasso OÜ vastus tarbijat ei rahulda, siis on õigus pöörduda sellekohase avaldusega Tarbijakaebuste komisjoni poole.⁹¹

Eeltoodud TKA-le tehtud kaebuste ja Tarbijakaebuste komisjoni otsuste põhjal võib järeldada, et Eestis on suurimad probleemid inkassomenetlusega seoses, lähtudes tarbijate vaatenurgast, alljärgnevad:

- tarbija puudulik teavitamine tema vastu oleva võlgnevuse olemasolust ja selle loovutamisest uuele võlausaldajale;
- ebapiisav informatsioon nõude aluseks olevate dokumentide kohta;
- inkassoteenuse osutaja poolt aegunud nõuete sissenõudmine;
- ebaproportsionaalselt suured viivised võrreldes põhinõudega;
- põhjendamatult kõrged võlgnevuse sissenõudmisega seonduvad kulud.

Kuna tarbija on üldjuhul nõrgemal positsioonil, siis tuleks seadusandjal luua õiguslik regulatsioon, mis reguleeriks inkassofirmade tegevust ja kaitseks tarbijaid nende vastu olevate nõuete sissenõudmisel. Autori hinnangul on hetkel Eestis tegutsevatel inkassoettevõtetel liiga suured õigused mõjutamaks tarbijaid nõuet tasuma. Tulenevalt ülaltoodud probleemidest käsitleb autor järgmises peatükis tema arvates hetkel suurimat probleemi, mis on võlgnevuse sissenõudmisega seonduvad kulud, mille kohta puudub Eestis õiguslik regulatsioon.

⁸⁹ Julianus Inkasso OÜ vastus selgitusnõudele 04.09.2012 nr 6-2/12-07204 – autori valduses

⁹⁰ Tarbijakaitseameti vastus 02.10.2012 nr 6-2/12-07204 – autori valduses

⁹¹ Tarbijakaitseameti vastus 02.10.2012 nr 6-2/12-07204 – autori valduses

II INKASSOMENETLUSE REGULATSIOON VÕRDLUSENA EESTIS JA SOOMES

2.1 Meeldetuletuskirjad

2.1.1 Meeldetuletuskirjade sisu

Meeldetuletuskirjade saatmine on peamine vahend, millega inkassoettevõtte saab võlgnikku teavitada tema vastu oleva võlgnevuse olemasolust ja kirjade abil saab mõjutada võlgnikku võlgnevust tasuma. Seega on autori arvates oluline õiguslikult reguleerida, millist informatsiooni peab võlausaldaja kindlasti edastama seoses võlgnevusega ja tema tarbijaõigustega ning mida kindlasti ei tohiks inkassoteenuse osutaja maksemeeldetuletuskirjas kirjutada. Alljärgnevalt käsitleb autor meeldetuletuskirjade sisuga seonduvat võrdlevalt Eestis ja Soomes – millise sisuga kirju saadavad inkassofirmad Eestis võlgnikele ja kuidas on reguleeritud kirjade sisu Soomes.

2.1.1.1 Eesti õigus

Professionaalne inkassoettevõtte peab pöörama erilist tähelepanu tarbijaõigustele. Inkassoteenuse kasutamist ei saa pidada mõistlikuks juhul, kui võlgnevuse olemasolu üle käib vaidlus. Kui võlausaldajal on põhjust eeldada, et võlgnik ei kavatse ka inkassomenetluse raames võlgnevust tasuda või juhul, kui võlgnik oma raske majandusliku olukorra pärast ei saa võlga tasuda. Antud juhul peaks võlausaldaja koheselt pöörduma kohtu poole oma nõude maksmapanekuks.⁹² Seega tuleks võlausaldajal enne inkassoteenuse osutaja poole pöördumist hoolikalt kaaluda inkassomenetluse alustamise vajalikkust. Vastasel juhul võivad kulud ainult suurenedada, aga kasu ei saa sellest kumbki võlasuhte pool.

Eesti seadusandja ei ole otseselt reguleerinud inkassofirma poolt võlgnikele saadetavate maksemeeldetuletuste sisu, seega võib inkassofirma tegutseda oma parima äranägemisi järgi ega ole seotud vormiliste nõuetega ning võib võlgnikule meelde tuletada kohustuse täitmist mis tahes vormis – kirjalikult või suuliselt TsÜS § 77 järgi.

⁹² **K. Sein. Ettenähtavus ja rikutud kohustuse eesmärk kui lepingulise kahjuhüvitise piiramise alused.**
Tartu Ülikooli Kirjastus 2007. Lk 118

Praktikas võetakse võlgnikuga ühendust peamiselt kirjalikult, kuid vahel piisab ka ühest telefonikõnest, et nõue saaks tasutud. Inkassoteenuse osutaja poolt saadetavaid kirju nimetatakse peamiselt maksemeeldetuletuseks, võlanõueteks või - teatisteks või hagihoiatusteks. Olenevalt mitmenda saadetava meeldetuletusega on tegu, varieerub ka kirja sisu. Kirjades nimetatud sanktsioonid kohustuse täitmata jätmise korral lähevad mida kiri edasi järjest karmimaks.⁹³ TKA on seetõttu pidanud korduvalt selgitama tarbijatel, et inkassofirmade meeldetuletuskirjadesse tuleb suhtuda kriitiliselt ning mitte heituda neis sisalduvatest ähvardustest, vaid kainelt kaaluda, kas maksemeeldetuletuse esitamiseks oli olemas õiguslik alus.⁹⁴ Inkassofirmade võlanõudekirjades sisalduvad sanktsioonid võivad olla ülepaisutatud, et veenda võlgnikku tasuma.

Reeglina saadab esimese maksemeeldetuletuse võlausaldaja ise enne inkassofirmale nõude edastamist. Esimesena saadetava maksemeeldetuletuste eesmärgiks on võlgniku vabatahtlik tasumine hiljemalt kirjal näidatud maksetähtpäevaks. Kirja sisu on pigem informatiivse iseloomuga ega viidata karmidele sanktsioonidele seoses õigeaegselt kohustuse täitmata jätmisega. Võlausaldaja ei eelda koheselt, et kohustus on jäetud pahatahtlikult täitmata, vaid tegemist võib olla ka ununenud maksetähtaja ületamisega või on võlgnik muul põhjusel eksitusse sattunud maksetähtajast.⁹⁵

Uurimaks Eestis saadetavate meeldetuletuskirjade sisu on autor võtnud vaatluse alla kolme inkassofirma maksemeeldetuletuskirjade sisu. Julianus Inkasso OÜ on tegutsenud Eestis alates 1994. aastast, olles seega vanim inkassoteenuse osutaja. Samuti omab ta Eestis suurimat turuosa inkassoettevõtete seas. Lisaks Eestile tegutsetakse ka Lätis, Leedus, Moldovas ja läbi koostööpartneri Soomes.⁹⁶ Julianus Inkasso OÜ menetleb umbes 40 000 kuni 50 000 nõuet aastas.⁹⁷ Creditreform Eesti OÜ on tegutsenud Eestis alates 2002. aastast ja tegemist on rahvusvahelise inkassofirmaga, mille esindused on paljudes Euroopa riikides.⁹⁸ Lisaks on analüüsitud ka Intrum Justitia AS võlateatise näidist. Antud inkasso puhul on

⁹³ Creditreform Eesti OÜ, Julianus Inkasso OÜ ja Intrum Justitia AS maksemeeldetuletused

⁹⁴ Inkassofirma esitas õigustühise võlanõude – 20. veebruar 2009. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://arileht.delfi.ee/news/uudised/inkassofirma-esitas-oigustuhise-volanoude.d?id=21359495>

⁹⁵ M. Säde. Tarbijate õigused ja inkassoteenused. Võrdlev käsitus Eesti ja Soome õiguses. Bakalaureusetöö. Tallinn 2013. Lk 16

⁹⁶ Julianus Inkasso OÜ kodulehekül. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.julianus.ee/info/firmast>

⁹⁷ Äripäeva seminar 11.09.2012 – Kuidas inkassofirmaga efektiivselt koostööd teha. Ülar Maapalu ettekanne

⁹⁸ Creditreform Eesti OÜ kodulehekül. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.creditreform.ee/index.php?page=59&ettevottest&>

samuti tegemist rahvusvahelise ettevõtte esindusega Eestis. Lisaks inkassoteenusele pakutakse ka muid finants – ja krediidihaldusteenuseid.⁹⁹

Eestis olevad suurimad ja tuntumad inkassoteenuse osutajad ongi peamiselt rahvusvaheliste ettevõtete esindused Eestis.¹⁰⁰ Selle põhjal võib eeldada, et võlgade sissenõudmise protsess on väljatöötatud väljaspool Eestit ning paika pandud reeglid võlgnevuste sissenõudmiseks on üldjoontes ühesugused ka teistes riikides. Samas kindlasti arvestatakse igas riigis kehtivaid sissenõudmiskulude piirmäärasid, kus need on kehtestatud.

Kui uurida Eesti inkassofirmade maksenõudeid, siis need on oma olemuselt suhteliselt sarnased. Esmajoones viidatakse nõude loovutajale ja kes on uus võlausaldaja või selgitatakse, et inkassoteenuse osutaja tegutseb käsunduslepingu alusel. Seejärel märgitakse, millistest summadest võlgnevus koosneb ning millised on sanktsioonid kohustuse täitmata jätmise korral.¹⁰¹

Creditreform Eesti OÜ saadab oma võlgnikele üldjuhul neli meeldetuletuskirja:

1. meeldetuletus;
2. korduv meeldetuletus;
3. hoiatus;
4. kohtueelne viimane hoiatus.¹⁰²

Kõigis kirjades on viidatud esialgsele võlausaldajale, kelle ees on võlgnevus tekkinud. Võlausaldaja ja inkassofirma vahel on sõlmitud käsundusleping, mille alusel inkassoettevõtte on volitatud sisse nõudma võlgniku poolt tasumata jäetud kohustust. Samas on väljatoomata, millistest nõude aluseks olevatest dokumentidest või millisest seadusest tasumata kohustus tuleneb. Väljatoodud on põhinõue, võlgnevuse sissenõudmise kulud kokku, võlgnetav summa kokku ning mis tähtaja jooksul tuleb koguvõlgnevus hiljemalt tasuda.¹⁰³

⁹⁹ **Intrum Justitia AS kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.intrum.com/ee/>

¹⁰⁰ Näiteks **Creditreform Eesti OÜ kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.creditreform.ee/>, **Julianus Inkasso OÜ kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.julianus.ee/>. Julianus Inkasso OÜ omab esindusi Lätis, Leedus ja Moldovas. **Lindorff Eesti AS kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.lindorff.ee/home/52020/Lindorff-Eesti>. **Intrum Justitia AS kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.intrum.com/ee/>

¹⁰¹ **Creditreform Eesti OÜ, Julianus Inkasso OÜ ja Intrum Justitia AS maksemeeldetuletused – autori valduses**

¹⁰² **Creditreform Eesti OÜ maksemeeldetuletused – autori valduses**

¹⁰³ *Ibid*

Esimese meeldetuletuse alusel antakse võlgnikule 7 päeva võlgnevuse tasumiseks. Järgmistes kirjades nõutakse võlgnevuse kohest tasumist alates kirja edastamisest.¹⁰⁴ Nii lühikest tähtaega ei saa autor hinnangul kindlasti pidada mõistlikuks, arvestades tarbijaõigusi. Kui võtta arvesse, et võlgnevuse tasumise tähtaeg hakkab kulgema alates inkassoteenuse osutaja poolt maksemeeldetuletuse väljastamisest, mitte selle kättesaamisest, siis on tegemist liiga lühikese tähtajaga. 7. päevast tähtaega ei saa mõistlikuks pidada ka juhul, kui võlgnik soovib esitada vastuväiteid võlgnevusele. See tähendaks, et vastuväited tuleks samuti esitada 7. päeva tähtaja jooksul. Vastasel juhul võib võlgnik arvestada, et nõue võidakse edastada juba kohtumenetlusse.

Kõigis kirjades on viidatud ka sanktsioonidele, mida võlgnevuse mittetähtaegne tasumine endaga kaasa toob. Näiteks informatsioon võlgnevuse kohta edastatakse Krediidinfo AS poolt hallatavasse maksehäireregistrisse, võlgnevuse sissenõudmiseks pööratakse kohtu poole ning kohtumenetluse raames mõistetakse välja kõik kohtukulud ning kohtuotsuse jõustumisel on võlgnik kohustatud maksma kohtutäituri tasu.¹⁰⁵ Seega võlgnikku hirmutatakse, et temalt igal juhul mõistetakse välja koguvõlgnevus, mis edastatakse koheselt kohtutäiturile täitmiseks. Võlausaldaja poolt oleks n.ö viisakas mainida, et võlgnikul on ka õigus kohtusse pöörduda ning pooltel on võimalus seal võlgneta summa üle vaielda ja kohus ei pruugi kindlasti võlausaldaja kasuks otsust teha.

Julianus Inkasso OÜ väljastab üldjuhul võlgnikule kolm maksemeeldetuletust:

1. võlateatis;
2. hagihoiatatus;
3. pretensioon.¹⁰⁶

Julianus Inkasso OÜ maksemeeldetuletuses on väljatoodud ka erinevalt Creditreform Eesti OÜ omast lepingu number, mille alusel on toimunud nõude loovutamine. Samuti on kirjeldatud nõude aluseks olevaid dokumente – lepingud koos numbrita ja tasumata arved koos maksetähtaegadega. Kõigil maksemeeldetuletustel on märgitud tasumata põhisumma, lepingujärgsete viiviste nõue ja kahjuhüvitis VÕS § 115 lõike 1 alusel. Võlgnikule on antud kõikide kirjade alusel ainult 7 päeva aega võlgnevuse likvideerimiseks.¹⁰⁷

¹⁰⁴ Creditreform Eesti OÜ maksemeeldetuletused – autori valduses

¹⁰⁵ Ibid

¹⁰⁶ Julianus Inkasso OÜ maksemeeldetuletused – autori valduses

¹⁰⁷ Ibid

Tulenevalt VÕS § 114 regulatsioonist peab võlausaldaja andma võlgnikule täiendava mõistliku tähtaja võlgnevuse tasumiseks. Sellega saab võlgnik „viimase võimaluse“ kohustus täita. Kui võlgnik täidab oma kohustuse täiendava tähtaja jooksul, ei ole võlausaldajal enam õigus kahju hüvitamist nõuda. Tegemist on üldise eeldusega kohustuse rikkumise täitmise asemel kahju hüvitamise nõude esitamiseks.¹⁰⁸

Tasumata jätmise korral ähvardatakse võlgnikku hagiavalduse esitamisega tema vastu kohtusse ja sellest tulenevalt suurenevad võlgniku kulutused riigilõivu, võlausaldaja õigusabikulude ja seadusest tuleneva viivise nõude ulatuses.¹⁰⁹ Pretensioonkirjal¹¹⁰ märgitakse lisasanktsioonina tasumata jätmise korral võlgniku vastu pankrotiavalduse esitamine ning viidatakse tagajärgedele, mida pankroti väljakuulutamine endaga kaasa toob – võlgnik ei tohi teha tehinguid oma varaga, lahkuda välismaale ilma kohtu loata ja 10. aasta jooksul tuleb tasuda võlausaldajatele pankrotimenetluses rahuldamata jäänud nõuete eest raha.¹¹¹ Tegemist on kindlasti äärmusliku tagajärgjega ning ilmselt enamus juhtudel on tegemist võlgniku hirmutamise ja ebaoproportsionaalselt suure sanktsiooniga võrreldes põhinõudega. Tarbijate võlgnevused autori hinnangul pigem on väiksemad kui juriidiliste isikute puhul.

Nii Creditreform Eesti OÜ kui Julianus Inkasso OÜ maksemeeldetuletustel puudub igasugune informatsioon võlgniku võimaluse kohta oma õigusi kaitsta kohtus. Tuuakse välja ainult sanktsioonid, mida võlgnevuse tasumata jätmise endaga kaasa toob. Märgitud on võlgniku võimalus koheselt inkassoettevõttega ühendust võtta, kui ta ei ole suuteline tasuma koguvõlgnevust maksetähtajaks ja sõlmima maksegraafikut.¹¹² Autori hinnangul võiks maksemeeldetuletustel olla viidatud ka võlgniku võimalusele pöörduda TKA-sse või kohtusse oma õiguste kaitseks, kui ta leiab, et tegemist on nõudega, millel puudub õiguslik alus või ta ei nõustu inkassoteenuse osutaja poolt nõutavate sissenõudmiskuludega.

Kummagi inkassofirma meeldetuletuskirjade puhul ei saa teha järeldusi, milliste ajavahemike tagant kirju väljastatakse. Ilmselt tegutsevad inkassoteenuse osutajad kirjade saatmisel oma parima äranägemise järgi ja käituvad juhtumipõhiselt - lähtuvalt vajadusest mõjutada konkreetset võlgnikku tasuma. Ka Eesti seadusandluses puuduvad sätted reguleerimaks

¹⁰⁸ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006. Lk 387

¹⁰⁹ Julianus Inkasso OÜ maksemeeldetuletused – autori valduses

¹¹⁰ Julianus Inkasso OÜ poolt väljastatav viimane maksemeeldetuletuskiri – autori valduses

¹¹¹ Julianus Inkasso OÜ maksemeeldetuletused – autori valduses

¹¹² Creditreform Eesti OÜ ja Julianus Inkasso OÜ maksemeeldetuletused – autori valduses

meeldetuletuskirjade saatmise ajavahemikke. Samas, mida rohkem võlausaldaja helistab võlgnikule või saadab kirju, seda suuremaid kulutusi ta teeb võlgnevuse sissenõudmiseks ja seda suuremat hüvitist on tal võimalik hiljem kohtus nõuda võlgnikult.

Intrum Justitia AS näidis võlateatise on märgitud, millest nõue koosneb – põhisumma, intressid, viivised ja kahjuhüvitis ehk sissenõudmiskulud. Viidatakse VÕS § 76 lõigetele 1 ja 2, mille alusel tuleb kohustused täita ranges vastavuses lepinguga ja seadusest tulenevate nõuetega, järgides hea usu ja mõistlikkuse põhimõtteid ning ühepoolne kohustuse täitmisest keeldumine ei ole lubatud.¹¹³

Inkassofirma poolt võlgnikule saadetud meeldetuletuskiri peaks sisaldama informatsiooni võlgnevuse oluliste asjaolude kohta. Kirjast peaks kindlasti nähtuma nõude juriidiline alus. Autori arvates peaks olema näiteks viited esialgse võlausaldajaga sõlmitud lepingule, tasumata arvetele või viide sellele, et tegemist on seadusest tuleneva täitmata kohustustega. Samuti peaks viitama asjaolule, et nõue on sissenõutav ja maksetähtpäev saabunud.

Ka võiks autori hinnangul olla meeldetuletuskirjas väljatoodud maksetega viivitatud päevade arv ja viivisenõude kujunemise arvestus. Kummagi inkassofirma võlateatise ei ole välja toodud viivisearvestust, millisest kuupäevast alates ja mis kuupäevani on arvestatud viiviseid ja milline on viivisemäär päevas, kas siis lepingust tulenevalt või on tegemist seadusjärgse viivisega.¹¹⁴

Intrum Justitia AS võlateatise näidises on väljatoodud arvete tasumisega viivitatud päevade arv ja palju võlgnik igast arvest eraldi tulenevalt võlgneb viiviseid. Märgitud on ka viiviste protsent tähtaegselt tasumata summalt iga tasumisega viivitatud päeva eest ning millisele lepingu punktile vastavalt on võlgnikul kohustus hüvitada võlgnevuse sissenõudmisega kaasnevad kulutused.¹¹⁵

¹¹³ **Intrum Justitia AS võlateatise näidis.** Kättesaadav arvutivõrgus -

http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.lvrkk.ee%2Fkristiina%2Fvolg%2FVolateatisL.rtf&ei=nmo8U6HCINC4hAfJ5IGYDg&usg=AFQjCNH6qoOHK719WacaRAfMOIWe2k_btg&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rja

¹¹⁴ **Creditreform Eesti OÜ ja Julianus Inkasso OÜ maksemeeldetuletused – autori valduses**

¹¹⁵ **Intrum Justitia AS võlateatise näidis.** Kättesaadav arvutivõrgus -

http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.lvrkk.ee%2Fkristiina%2Fvolg%2FVolateatisL.rtf&ei=nmo8U6HCINC4hAfJ5IGYDg&usg=AFQjCNH6qoOHK719WacaRAfMOIWe2k_btg&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rja

Seetõttu on võib öelda, et Intrum Justitia AS maksemeeldetuletuses on väljatoodud kõige rohkem informatsiooni võlgnevuse kohta ja samas kõige vähem teavet võimalike sanktsioonide kohta kohustuse täitmata jätmise korral. Mitu kirja võlgnikule väljastatakse, selles osas ei leidnud autor informatsiooni. Autori hinnangul on Intrum Justitia AS võlateatis kõige vähem ähvardava sisuga ning seal on kõige rohkem informatsiooni võlgnevuse kohta võrreldes Creditreform Eesti OÜ ja Julianus Inkasso OÜ meeldetuletuskirjadega.

2.1.1.2 Soome õigus

Soomes kehtiv PerintäL, mis reguleerib võlgade sissenõudmist, on võlausaldajatele kohustuslik ja sellest kõrvalekalded ei ole lubatud. Kui lepingus sätestatu kaldub kõrvale seaduses kirjeldatust, siis leping ei ole võlgnikule siduv ning võlgnikku ei tohi asetada halvemasse olukorda, kui antud seadusega on lubatud. Ka mitte juhul, kui võlgnik on selleks oma nõusoleku andnud. PerintäL alusel ei pea olema maksemeeldetuletus esitatud kirjalikus vormis.¹¹⁶ Samas kirjalik meeldetuletuskiri kindlustab, et võlgnik saab piisavalt informatsiooni täitmata kohustuse kohta ja võimaluse otsustada, kas nõue on põhjendatud ning seejärel hinnata oma juriidilist positsiooni.¹¹⁷

Olenemata sellest, mis vormis esitatakse võlgnikule maksemeeldetuletus, tuleb nii võlausaldajal kui ka inkassoteenuse osutajal järgida võlgade sissenõudmise head tava. Võlausaldaja peab võlgnevuse sissenõudmise protsessi suhtuma vastutustundlikult. Juhtumipõhiselt tuleb hinnata võlgnikule antud maksetähtaja mõistlikust. Võla sissenõudmisprotsessi eesmärgiks on, et pooled jõuaksid rahumeelse lahenduseni. Võlausaldajal arvestada võlgniku teisi kohustusi ja üldist majanduslikku olukorda ning hinnata võlgniku maksevõimet lähtudes tema sissetulekuallikatest, samuti tema senisest krediidi ajaloost, teistest olemasolevatest kohustustest ja varadest.¹¹⁸ Vastutustundlik võlgnevuse sissenõudmine tekitab võlgnikus pigem usaldust võla küsimuse rahumeelseks lahendamiseks.¹¹⁹

¹¹⁶ PerintäL § 4

¹¹⁷ The Consumer Ombudsman's Guidelines: Guidelines on good practice in consumer debt collection. October 2005. Lk 5. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b67c51a3-76ae-4c37-ba96-1d43f9c7eec8/Good+practice+in+consumer+debt+collection+2005+.pdf>

¹¹⁸ Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lk. 10. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/Oea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf>

¹¹⁹ Ibid. Lk. 11

Tulenevalt hea tava põhimõttest võla sissenõudmisel ei ole Soomes inkassoteenuse osutajal lubatud:

1. esitada võlgnikule vale või eksitavat informatsiooni nõude tasumata jätmise tagajärgede kohta ega samuti võlgnevuse muude asjaolude osas. Võlgnikul on õigus saada tasuta ajakohast informatsiooni võlgnevuse kohta – tehtud maksete kohta, viivise- või intressimäära kohta.¹²⁰ Igasugune asjasse mittepuutuv või eksitav informatsioon keelatud.¹²¹
2. põhjustada võlgnikule ebamõistlikke või ebavajalikke kulutusi ja kahjusid. Võlgnikule tuleb anda mõistlik aeg võlgnevuse tasumiseks.¹²²
3. tungida võlgniku eraellu. Tuleb austada võlgniku privaatsust. Mõõdupuuks võib pidada ühiskonnas valitsevaid väärtuseid. Võla sissenõudmise ei tohiks puudutada teisi isikuid ega saada teatavaks kõrvalistele isikutele.¹²³
4. teostada aegunud võlgnevuste osas sissenõudmist. Võlgade üldine aegumistähtaeg on kolm aastat, alates tähtajast, millal võlgnik pidi tasuma.¹²⁴

Võlgnikku tuleb teavitada kohustuse täitmata jätmise tagajärgedest, kuid teda ei tohi seejuures ähvardada. Perintäl § 4 järgi on ka eksitav informatsioon keelatud. Võlgnikule ei tohi anda vale või eksitavat informatsiooni võlgnevuse asjaolude kohta ja võlgnikule peab olema üheselt arusaadav, kes on võlgnevuse sissenõudja. Ka maksehäireregistris peab olema täitmata kohustuse kohta ajakohane informatsioon.¹²⁵ Eksitavat või vale informatsiooni andnud inkassofirmat võib ähvardada rahatrahv.¹²⁶

Tarbijal õigus võlausaldajalt saada kord aastas ja tasuta ajakohast informatsiooni oma võlgnevuse kohta. Võlausaldaja võib küsida mõistlikku hüvitist, kui viimane päring täitmata kohustuse kohta toimus vähem kui 12 kuud tagasi. Võlausaldaja ja inkassofirma peavad üldjuhul ühe kuu jooksul andma võlgniku päringule vastuse. Samuti on võlgnikul õigus saada teavet aeguma hakkavate nõuete ja meetmete kohta, et vältida võlgnevuste aegumist. Kui

¹²⁰ Perintäl § 4

¹²¹ HE 57/2012, Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta ja eräiksi niihin liittyviksi laeiksi. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.edilex.fi/he/20120057#OT92>

¹²² HE 199/1996 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien

lakien muuttamisesta. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://finlex.fi/fi/esitykset/he/1996/19960199>

¹²³ Ibid. Lk 5

¹²⁴ Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lk. 4. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf>

¹²⁵ Ibid. Lk. 6

¹²⁶ Perintäl § 13

nõue on aegunud või mõnel muul põhjusel ilma õigusliku aluseta, siis ei tohi seda võlgnevust sisse nõuda.¹²⁷ Eestis ei ole kuidagi reguleeritud võlgniku õigust saada võlausaldajalt informatsiooni võlgnevuse kohta.

Kuna võlausaldajal on õigus nõuda tasu meeldetuletuskirja koostamise ja saatmise eest, on Soomes PerintäL § 5 alusel kohustuslik maksenõudes välja tuua alljärgnev informatsioon:

1. võlausaldaja nimi, aadress ja telefoninumber ning inkassofirma nimi. Võlgnikule peab olema teada, et edaspidi tuleb tal suhelda võlgnevuse osas inkassoettevõttega.
2. piisava täpsusega nõude alus, millest kohustus tuleneb;
3. eraldi põhisumma, intressid, viivised ja sissenõudmiskulud.¹²⁸ Viiviseid arvestatakse alates eelnevalt kokkulepitud maksetähtajast või alates 30. päeva möödumisest, mil võlausaldaja saatis võlgnikule viimase arve;¹²⁹
4. võlgnetav summa kokku;
5. andmed võlgnevuse tasumiseks (kellele, kuidas ja millal nõue tasuda);
6. võlgniku õigus esitada võlgnevuse tasumise tähtajaks vastuväited võlgnetavale summale ja selle õiguslikule alusele.¹³⁰ Võlgnikul peab olema vähemalt 14. päeva jooksul õigus esitada oma vastuväited ning samuti peab ta olema teavitatud, et tal on õigus sõlmida maksegraafik. Võlgniku tuleb alati teavitada, tema õigusest esitada vastuväiteid ja ta ei ole kohustatud tasuma sissenõudmiskulusid, kui ta vaidleb vastu võlgnevuse alustele ning seda oleks tulnud kontrollida juba enne kohtumenetluse algust;¹³¹
7. tähtaeg vastuväidete esitamiseks ning kontaktandmed, kellele pretensioon edastada;
8. tuleb võlgnikku teavitada tema võimalusest loobuda kohtuvälisest menetlusest ja õigusest nõuda menetluse jätkumist kohtus.
9. samuti kui võlanõudel ei ole mainitud intresside/viiviste arvestamise kriteeriume, siis tuleb võlgnikku teavitada, et tal on õigus küsida intresside/viiviste kujunemise kohta.¹³²

¹²⁷ PerintäL § 4 a

¹²⁸ PerintäL § 5

¹²⁹ Korkolaki 633/1982. Kättesaadav arvutivõrgus -

[http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820633?search\[type\]=pika&search\[pika\]=korkolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820633?search[type]=pika&search[pika]=korkolaki)

¹³⁰ PerintäL § 5

¹³¹ The Consumer Ombudsman's Guidelines: Guidelines on good practice in consumer debt collection.

October 2005. Lk. 5 - 6. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b67c51a3-76ae-4c37-ba96-1d43f9c7eec8/Good+practice+in+consumer+debt+collection+2005+.pdf>

¹³² PerintäL § 5

Seega võrreldes Eestis saadetavate maksemeeldetuletustega, siis Soomes lisatakse kirjadele võlgniku õigus esitada vastuväiteid võlgnevusele, võlgnikku teavitatakse võimalusest loobuda kohtuvälisest menetlusest ning õigusest nõuda võlausaldaja kohtusse pöördumist ning samuti pööratakse võlgniku tähelepanu õigusele küsida informatsiooni intressi ja viivise kujunemise arvestuse kohta. Eestis võib tekkida olukord, kus võlgnik ehmub meeldetuletuskirjas märgitud sanktsioonidest ja nõudest viivitamata kohustus täita ning täidab kohustuse küsimusi esitamata vältimaks suuremaid probleeme inkassofirmaga, kuigi ta seejuures võib-olla võlgnevusega ei nõustugi.

Soomes on reguleeritud ka maksemeeldetuletuste saatmiseks mõeldud ümbrikute kujundus. Maksenõude postitamisel võlgnikule ei tohi kasutada ümbrikuid, mis viitavad asjaolule, et tegemist on maksemeeldetuletusega.¹³³ Autorile teadaolevalt kasutab Eestis Julianus Inkasso OÜ oma logoga ümbrikuid.¹³⁴ Tegemist on veel ühe võlgniku mõjutamise meetodiga. Töö autori hinnangul paljudel võlgnikel on pigem piinlik, et võlgnevus on tekkinud ning nad ei soovi, et lähedased isikud teaks tema makseprobleemidest.

Telefoni teel võlgnevuse sissenõudmist ei peeta sobimatuks, kuid seejuures tuleb arvestada võlgniku privaatsusega. Tarbijakaitse ombudsman Soomes on leidnud, et võlgnikele ei tohiks helistada pühapäeviti ja riiklikel pühadel ning tööpäevadel ajavahemikus 20:00 kuni 07:00.¹³⁵ Creditreform Eesti OÜ kodulehel leiduva informatsiooni kohaselt on võlamenetluse osakond avatud esmaspäevast reedeni kella 08:00-st kuni 20:00-ni ja laupäeviti kella 10:00-st kuni 18:00-ni.¹³⁶ Seega mahuvad kellaajad Soomes sätestatud piiridesse. Teiste inkassofirmade kodulehtedelt ei leidnud autor antud informatsiooni.¹³⁷

Soome Konkurentsi- ja Tarbijakaitseameti koduleheküljel on olemas kaebuse blankett ebaõige võlgade sissenõudmise kohta, milles alusel saab võlgnik esitada kaebuse inkassofirma

¹³³ **Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014.** Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lk. 6. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf>

¹³⁴ **Näidis autori valduses**

¹³⁵ **Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014.** Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lk. 5. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf>

¹³⁶ **Creditreform Eesti OÜ kodulehekülg.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.creditreform.ee/index.php?page=69&kontakt&>

¹³⁷ Näiteks **Creditreform Eesti OÜ kodulehekülg.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.creditreform.ee/>, **Julianus Inkasso OÜ kodulehekülg.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.julianus.ee/>. Julianus Inkasso OÜ omab esindusi Lätis, Leedus ja Moldovas. **Lindorff Eesti AS kodulehekülg.** Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.lindorff.ee/home/52020/Lindorff-Eesti>. **Intrum Justitia AS kodulehekülg.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.intrum.com/ee/>

tegevuses osas ja nõuda kahju hüvitamist seoses alusetu nõude või ebamõistlikult kõrgete inkassotasudega. Samuti nõuda kompensatsiooni juba tehtud kulutuste eest antud asjas.¹³⁸ Ka Eesti Tarbijakaitseameti kodulehel võiks olla loodud tarbijatele blankett esitamaks kaebusi seoses võlgade sissenõudmisega. Autori arvates see lihtsustaks tarbijate võimalusi oma õiguste kaitseks.

2.1.2 Maksimaalne tasu meeldetuletuskirja saatmise eest

Praktikas on tihti peale tasud meeldetuletuskirjade koostamise ja saatmise eest võlausaldaja poolt hinnakirjas kindlaks määratud. Samas Eesti kohtupraktika on kirjade tasude suuruste väljamõistmise osas pigem „seinast seinä.“ Alljärgnevalt uurib töö autor meeldetuletuskirjade eest võlausaldajate poolt hinnakirjades kindlaks määratud tasude suurusi ja toob välja kohtulahendeid, mis käsitlevad meeldetuletuskirjade koostamise eest nõutavaid tasusid ja proportsionaalsust põhinõudega. Samuti võrdleb autor Eestis võlausaldajate poolt oma hinnakirjades kehtestatud tasusid Soome õigusliku regulatsiooniga, mis puudutab meeldetuletuskirjade tasude suurusi.

2.1.2.1 Eesti õigus

Eesti suuremate inkassofirmade kodulehtedel puudub igasugune informatsioon maksemeeldetuletuste saatmise tasude kohta.¹³⁹ Ilmselt puuduvadki inkassoettevõtetal kindlad tasud iga meeldetuletuskirja esitamise eest. Seega võib eeldada, et inkassoteenuse osutajatel puudub ühtne tasude süsteem. Ka seadusandja ei ole reguleerinud meeldetuletuskirjade saatmise eest ettenähtud tasusid. Justiitsministeeriumi poolt läbiviidud uuringus, saamaks ülevaadet eri ettevõtjate sissenõudmiskulude kohta, ei ole samuti leitud inkassoettevõtjate tasude kohta internetis kättesaadavat informatsiooni.¹⁴⁰

Kui vaadata kiirleenufirmade hinnakirjades reguleeritud meeldetuletuskirjade tasusid, siis tasud jäävad 10. kuni 15. euro vahemikku. Pankade poolt väljastatavate meeldetuletuskirjade eest tuleb võlgnikul tasuda üldjuhul 5 eurot. Osadel ettevõtjatel olid tasud kirjade eest üks

¹³⁸ **Finnish Competition and Consumer Authority.** Consumer can claim compensation for incorrect debt collection. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/ba40985e-98a8-497f-b3f6-639c4f3bb20f.aspx>

¹³⁹ **Julianus Inkasso OÜ kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.julianus.ee>. **Creditreform Eesti OÜ kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://creditreform.ee/>. **Lindorff Eesti AS kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.lindorff.ee>

¹⁴⁰ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 3. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

kuni kaks eurot ja mõni üksik ettevõtja väljastas esimese kirja hoopis tasuta,¹⁴¹ mis autori hinnangul on igati mõistlik.

Meeldetuletuskirjade kõrval on võlausaldajad reguleerinud ka võlateatiste tasusid. Neil juhtudel on tasude suurus väga varieeruv – 5 kuni 50 eurot.¹⁴² Sideteenuse osutajate hinnakirjades sätestatud meeldetuletuskirjade saatmise eest nõutavad tasud on 10 kuni 30 eurot või teatud protsent põhinõudest.¹⁴³ Seega on ettevõtete hinnakirjades sätestatud tasud maksemeeldetuletuste ja võlateatiste saatmise eest hinnavaheemikus 5 kuni 50 eurot, mida iseenesest ei saa pidada suureks tasuks. Autori arvates võiks meeldetuletuskirja tasu olla pigem teatud protsent põhinõudest. See kindlustaks, et kirjatasud ei oleks ebaproportsionaalsed suured võrreldes põhivõlgnevusega.

Lisaks meeldetuletuskirjadele ja võlateatistele on osad ettevõtted eraldi reguleerinud ka võlanõudekirjade tasusid ja lepingu üleütleamise teatise eest nõutavad tasusid.¹⁴⁴ Autori hinnangul ilmselt nimi on kirjadel on erinev, kuid sisu on üldjoontes sama ning aeg, mis kirjade koostamisele kulutati, kõigil võrdväärne. Tasude suurused varieeruvad alates 15 eurot kuni 50. euroneni olenemata põhinõude suurusest. Samuti on ettevõtteid, kes nõuavad hagiavalduse koostamise eest eraldi tasu. Näiteks SMS Laen on kehtestanud tasuks hinnakirja alusel 65 eurot.¹⁴⁵ Hagiavalduse koostamise eest eraldi tasumine küsimine kahelda väärtusega arvestades seda, et kohtumenetluse kulud on nagunii seaduse alusel reguleeritud.

Eesti kohtute praktika on meeldetuletuskirjade tasusid väljamõistes muutuv. Näiteks on kohus oma lahendis 2-13-36736 leidnud, et võla sissenõudmise kulu kokku summas 49 eurot on mõistlik ja põhjendatud 100 euro suuruse põhinõude juures. Sissenõudmiskulu koosnes võlgnikule saadetud neljast SMS lühisõnumist ja kolmest maksemeeldetuletuskirjast, millest ühe tasuks oli 12 eurot. Lisaks oli võlausaldaja saatnud võlgnikule Krediidinfo AS tasulise kirja hinnaga 7 eurot.¹⁴⁶ Töö autori hinnangul on võlausaldaja antud juhul teinud üleliigseid kulutusi 100. euro suuruse nõude makspanekuks ning saatnud liiga palju SMS-

¹⁴¹ **K. Margus. Võla sissenõudmiskulude regulatsiooni muutmise vajalikkusest tarbijaõigussuhetes.** Urimustöö. Tallinn 2013. Lk. 11-12

¹⁴² *Ibid.* Lk. 11-12

¹⁴³ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 3. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnou.d.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁴⁴ **K. Margus. Võla sissenõudmiskulude regulatsiooni muutmise vajalikkusest tarbijaõigussuhetes.** Urimustöö. Tallinn 2013. Lk 12-13

¹⁴⁵ *Ibid.* Lk 12-13

¹⁴⁶ **Tartu Maakohtu lahend nr 2-13-36736**

lühisõnumeid ja meeldetuletuskirju. Sissenõudmiskulud moodustavad peaaegu pool põhinõude summast.

Võlausaldaja peaks hindama võlgnevuse sissenõudmiseks tehtud toimingute perspektiivikut. Kui esimene ja teine meeldetuletuskiri ei anna tulemust, siis juba järgmiste kirjade saatmine on ilmselt ebavajalik ega samuti ei ajenda võlgnikku kohustust täitma. Kohtulahendis nr 2-13-45468 on võlausaldaja 600 euro suuruse põhinõude juures teinud kulutusi 52. euro ulatuses, mille eest võlausaldaja saatis võlgnikule kolm kirja.¹⁴⁷ Seega tegi võlausaldaja hoopis suurema nõude puhul võrreldes kohtulahendiga nr 2-13-36736 sama suuri kulutusi võla sissenõudmiseks ning sissenõudmiskulud moodustavad peaaegu 10% põhinõudest, mida saab autori hinnangul pidada hoopis mõistlikumaks.

Ringkonnakohtu lahendis nr 2-12-38650 on aga kohus põhinõude 1700 eurot sissenõudmiseks kulutatud 90. eurot pidanud ebamõistlikult suureks. Võlausaldaja oli saatnud sealhulgas kolm maksemeeldetuletuskirja 30. päevaste vahedega. Iga kirja maksumuseks oli 12,78 eurot. Kohus ei pidanud vajalikuks rahuldada võlausaldaja nõuet vaatamata sellele, et sissenõudmise kulud olid kindlaks määratud ettevõtte hinnakirjas. Kohus leidis, et oma olemuselt vastab selline kokkulepe leppetrahvile.¹⁴⁸ Tarbijakrediidilepingu ülesütleamise juhuks sõlmitud leppetrahvi kokkulepe on tühine. VÕS § 415 lg 1 ei näe ette võimalust nõuda tarbijakrediidilepingu korral täitmisega viivitamisel leppetrahvi, vaid annab võimaluse nõuda viivist ja kahju hüvitamist.¹⁴⁹ Seega tuleks seaduses sätestada, et tarbijakrediidilepingu puhul on hinnakirjades kokkulepitud kindlaksmääratud tasud meeldetuletuskirjade kohta tühised ja võlausaldaja võib nõuda ainult tegelikult tekitatud kahju hüvitamist.¹⁵⁰

Ka lahendis nr 2-10-23221 on kohus jätnud sissenõudmiskulud suuruses 89,48 eurot osaliselt rahuldamata ja mõistnud välja ainult 12,28 eurot. Sissenõudmiskulude suurust õigustas võlausaldaja tüüptingimuste põhjal. Kohus ei pidanud sissenõudmiskulusid mõistlikuks, arvestades põhivõlgnevuse suurust 470 eurot ja leidis, et nelja nõudekirja väljastamine ei saa ka koos tööjõule ja töövahenditele kulunuga olla nii suures summas.¹⁵¹

¹⁴⁷ Tartu Maakohtu lahend nr 2-13-45468

¹⁴⁸ Tallinna Ringkonnakohtu lahend nr 2-12-38650

¹⁴⁹ Riigikohtu lahend nr 3-2-1-120-08 punkt 12

¹⁵⁰ Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus. Justiitsministeerium 2014.

Lk. 17. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁵¹ Tallinna Ringkonnakohtu lahend nr 2-10-23221

Autori arvates võib väita, et kohtutel puudub ühtne praktika maksemeeldetuletuskirjade tasude väljamõistmisel. Samas võib eeldada, et võlausaldajate tehtud tööde mahtu ja ajakulu võiks omavahel võrrelda ja on vähetõenäoline, et ühe ja sama kirja moodustamiseks kannavad ühed võlausaldajad märgatavalt suuremaid kulutusi kui teised võlausaldajad. Ka justiitsministeeriumi poolt väljapakutud lahendus,¹⁵² keelata hinnakirjades kindlaksmääratud tasud, on autori hinnangul mõistlik.

Kuigi näiteks 12 euro suurust tasu maksenõude esitamise eest ei saa eraldiseisvalt pidada lubamatuks, tekib küsimus tasu mõistlikkuse osas siis, kui tarbijale saadetakse neli kirja ja kõigi nende eest küsitakse sama suurust tasu. Kui meeldetuletuskirju saata üha uuesti ja uuesti võib võlgniku võlgnevus kasvada ebamõistlikult suureks ning ei ole tõenäoline, et tehtud kulutused on proportsionaalsed võlausaldajale tekkinud kahjuga.¹⁵³ Samas tekib ka küsimus, kas võlausaldaja on kulutanud kõigi kirjade koostamise peale võrdselt aega või on esimese kirja koostamine nõudnud enam aega. Arvestades seda, et iga järgneva meeldetuletuse puhul on kirjadel olevad andmed võlgnevuse kohta ja sellega kaasas käiv informatsioon üldjoontes sama.¹⁵⁴

Olukorras, kus võlgnik on võlgnevusele vastu vaielnud, ei tohiks enam meeldetuletuskirju saata, vaid võlgnevus tuleks edastada kohtumenetlusse. Sama kehtib ka juhul, kui võlgnik on võlgnevust tunnistanud ning temaga on kokkulepitud kuupäev, millal ta oma täitmata kohustuse tasub.¹⁵⁵ Sellisel juhul ei oleks kirjade saatmisel enam mõtet.

Justiitsministeerium on seoses ebaühtlase kohtupraktikaga oma „Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsuses“ pakkunud välja reguleerida meeldetuletuskirjade maksimaalseid tasusid nii, et tasu esimese kirja eest on 10 kuni 20 eurot olenevalt võlgnetava summa suuruselt ja teise ning kolmanda kirja tasu oleks 3 eurot olenemata võlgnetava põhinõude suuruselt. Esimese meeldetuletuskirja tasu oleks suurem, kuna selle koostamine nõuab ilmselt kõige enam tööd. Teise ja kolmanda kirja puhul väljapakutud 3 eurot kataks ära kulud põhimõtteliselt ainult tähitud kirja saatmise eest. Alates neljandast kirjast ei tohiks võlgnikult enam maksemeeldetuletuse eest tasu nõuda, kuna neljanda kirja saatmine ei oma tõenäoliselt enam olulist tähtsust võlgniku mõjutamiseks

¹⁵² **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014.

Lk. 17. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁵³ *Ibid* Lk. 4

¹⁵⁴ *Ibid.* Lk 3

¹⁵⁵ *Ibid.* Lk 17

kohustust täita. Tulevikus ilmselt kehtestatava sissenõudmiskulude piirmäära ja meeldetuletuskirjade tasude piirmäära vahele peaks jääma veel puhver, mis peaks katma näiteks võlgnikule helistamise, SMS-lühisõnumite saatmise, kompromisslepingu koostamise ning kulutused tööjõule, kes tegelesid võlgnevuse sissenõudmisega.¹⁵⁶

Antud regulatsiooni puhul oleks meeldetuletuskirjade saatmise tasudel reaalne seos tegelikkuses tehtud kulutustega võlgnevuse sissenõudmiseks. Töö autori hinnangul on justiitsministeeriumi pakutud piirmäärad meeldetuletuskirjade koostamise ja saatmise eest mõistlikud. Samas võib eeldada, et tänapäevasel tehnikaajastul on kõigil suurematel ettevõtetel olemas oma infosüsteem, mille abil koostatakse dokumente. Kui kirjad on standardsed ja iga meeldetuletuskirja loomiseks on vaja teha ainult paari „hiireklikki,“ siis võib pakutud piirmäärasid pidada isegi liiga kõrgeteks. Ilmselt ei saa eeldada, et võlausaldaja koostaks igale võlgnikule unikaalse meeldetuletuskirja. Kui võlausaldaja on teinud reaalselt tööd kirja koostamiseks, siis on aga väljatoodud tasud igati põhjendatud.

Eeltoodust tulenevalt võiks autori arvates olla kuni 500 euro suuruse nõude eest meeldetuletuskirja tasu 5 eurot, 501 kuni 1000 euro suuruse nõude puhul 10 eurot ja 1000. eurot ületava nõude puhul pigem 15 eurot. Teine ja kolmas kiri võiks olla samuti 3 eurot ning rohkem kirjade saatmist võlgnikule ei tohiks lubada. Mida väiksemad on piirmäärad, seda väiksem on võimalus, et ülempiirile vastavaid kulusid hakatakse pidama piirnormiks ka juhul, kui võlausaldaja poolt tehtud kulutused meeldetuletuskirja koostamisele on tegelikult väiksemad.¹⁵⁷ Võlausaldajal on alati võimalus esitada nimekiri tehtud tegelike kulutuste kohta ning nõuda täies ulatuses võlgnevuse sissenõudmiseks tehtud kulutusi.

2.1.2.1 Soome õigus

Soomes kehtiva seadusandluse järgi võib meeldetuletuskirja eest tasu nõuda ainult juhul, kui see on esitatud kirjalikus vormis. Samuti peab võlausaldaja järgima kirjade saatmiseks ettenähtud tähtaegsid. Kui võlgnik ei täida kohustust tähtaegselt, saadetakse talle esialgse võlausaldaja poolt 14. päeva hiljem järgmine maksemeeldetuletus.¹⁵⁸

¹⁵⁶ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 16-17. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁵⁷ *Ibid.* Lk 17

¹⁵⁸ **PerintäL §10 b**

Erinevalt Eestist on Soomes reguleeritud meeldetuletuskirjade eest nõutava tasu maksimaalne suurus. Võlgnikul tuleb tasuda maksemeeldetuletuste eest tasu, kuid tasu ei tohi ületada järgmisi ülemmäärasid PerintäL § 10 alusel:

1. kirjaliku maksemeeldetuletuse eest kuni 5 eurot;
2. kirjaliku maksenõude eest:
 - a. 14 eurot, kui nõude suurus on kuni 100 eurot;
 - b. 24 eurot, kui nõude suurus ületab 100 eurot, kuid on väiksem kui 1000 eurot;
 - c. 50 eurot, kui nõude suurus ületab 1000 eurot.
3. koheselt sundtäidetava maksenõude eest tasu kuni 14 eurot;
4. korduva meeldetuletuskirja esitamise korral on õigus nõuda pool punktis 2 ja 3 nimetatud ülemääradest;
5. võlausaldajaga samasse kontserni kuuluv inkassofirma saab nõuda iga kirjaliku meeldetuletuskirja eest kuni 5 eurot;
6. võlgniku taotlusel inkassoteenuse osutajale maksetähtaja pikendamise eest kuni 5 eurot.

Üldjuhul tuleb võlgnikule saata vähemalt kaks meeldetuletust 14. päevase vahega enne võlgnevuse edastamist inkassoteenuse osutajale. Alates kolmandast kirjast ei tohi enam tohi võlausaldaja enam tasu nõuda. Viimases esialgse võlausaldaja poolt väljastatud kirjas peab olema kindlasti äratoodud, et nõude mittetasumisel edastatakse võlgnevus inkassoettevõttele sissenõudmiseks.¹⁵⁹

Võrreldes justiitsministeeriumi poolt väljapakutud sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamises kavatsuses märgitud meeldetuletuskirjade piirmääradega on Soomes kehtivad maksimaalsed tasud suuremad, kuid sealne elatustase on samuti kõrgem. Eelnevalt mainitud Eestis tehtud kohtulahendites ei ole tegelikult võlausaldajad nõudnud liigselt suuri maksemeeldetuletuskirjade tasusid, kuid arvestatud ei ole põhivõlgnevuse suurust võrreldes kirjade väljastamise eest nõutavate tasudega. Tehtud on liiga suuri kulutusi võrreldes põhinõudega. Tekib küsimus, kas võlausaldaja on korduvate kirjade saatmisega lootnud nõue rahuldatud saada võlgniku poolt, et ei peaks alustama kohtumenetlust või on soovitud teenida kasumit võlgnevuse pealt.

Üldjuhul tekitab liigsete kirjade saatmine võlgnikule ainult lisakulutusi ning võlausaldaja rikastuks alusetult võlgniku arvelt, mis ei ole meeldetuletuskirjade tasude eesmärgiks. Kui

¹⁵⁹ PerintäL § 10 b

võlgnik soovib, et nõue edastataks kohtusse, siis võlausaldaja poolt kohtumenetluse alustamisest tuleks võlgnikku teavitada kirjalikult. Võlgnevuse sissenõudmist võib jätkata juhul, kui võlgniku vastuväited ei ole otseselt seotud võlgnevuse tasumata jätmisega.¹⁶⁰

Kehtestades maksemeeldetuletusekirjade eest tasude piirmäärad, oleks võlgnikul sel juhul võimalik ette näha tekkivaid võimalikke kulutusi seoses kohustuse mittetäitmisega ning kohtutel ei oleks vaja analüüsida lisaks muudele aspektidele meeldetuletuskirjade tasude mõistlikku suurust ning kõigile võlausaldajatele kehtiks ühesugused nõuded ülemmäärade osas.

Samuti oleks sel juhul võimalik ka Eestis võlgnevuse hea sissenõudmistava väljakujunemine. Selleks oleks loodud reeglid ja ajajooksul väljakujunenud võlgade sissenõudmise hea tava, mis on samaoluline kui seaduses sätestatu ning ei kasutataks võlgnikule ebasoodsaid meetmeid võlgnevuse sissenõudmiseks.¹⁶¹

Kui võrrelda Eesti kiiralaenufirmade ja pankade poolt hinnakirjades reguleeritud meeldetuletuskirjade piirmäärasid, siis võib järeldada, et need on võrreldes Soome poolt reguleeritud maksimaalsete tasudega isegi väiksemad. Samas võlateatiste eest nõutakse jälle suuremaid tasusid. Igal juhul oleks kirjade eest nõutavate piirmäärade kehtestamine oluline, eriti tarbijaõiguste seisukohalt. Töö autori hinnangul inkassoettevõtted hetkel tegutsevad oma suva järgi ja tarbijatel ei ole võimalik ette näha, kui suureks võib kujuneda nende poolt tagasimakstav summa võlausaldajale.

Mis puudutab maksemeeldetuletuskirjade saatmise sagedust ja arvu, siis Soome tarbijakaitse ombudsman on seisukohal, et rohkem kui kahe meeldetuletuse saatmine tarbijale ja nende eest eraldi tasu küsimine on võlgnevuse sissenõudmise hea tavaga vastuolus. Tihtipeale seda aga inkassoettevõtted teevad, et küsida võlgnikult suurimat lubatud sissenõudmiskulu, enne kohtumenetlust. Kui tasu suurus on kindlaks määratud hinnakirjas ja kirju saadetakse uuesti ja uuesti, siis võib see võlgniku võlgnevust märkimisväärselt suurendada. Sellisel juhul muutuvad sissenõudmiskulud ebaproportsionaalselt suureks ja ei ole reaalne, et väidetavad kulutused vastavad tegelikkusele.¹⁶²

¹⁶⁰ PerintäL § 4 b

¹⁶¹ Säde M., *Tarbijate õigused ja inkassoteenused. Võrdlev käsitus Eesti ja Soome õiguses*.

Bakalaureusetöö. Tallinn 2013. Lk. 24

¹⁶² *Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus*. Justiitsministeerium 2014. Lk. 4. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

Üle kahe meeldetuletuskirja saatmist ei peeta Soomes enam efektiivseks võlgnevuse sissenõudmisel.¹⁶³ Kirjade sagedasem saatmine ei ole küll keelatud, kuid järgida tuleb siiski võlgade sissenõudmise head tava, mõistlikkuse põhimõtet ja rikkuda ei tohi võlgniku eraelu puutumatus ja privaatsust.¹⁶⁴ Mõnikord võib juhtuda, et inkassofirma saadab uue võlanõudekirja samal ajal, kui võlgnik on just võlgnevuse tasunud. Võlgnik peab sel juhul tasuma tasu maksenõude eest, kui kiri on saadetud välja enne seda, kui makse on jõudnud võlausaldajani. Võlgnik ei pea tasuma sissenõudmiskulusid, kui inkassoettevõtte ei ole saatnud kirjalikke maksemeeldetuletuskirju ega esitanud sellekohast kehtivat arvet.¹⁶⁵ Seega on oluline, et võlausaldaja ei saaks võlgniku arvelt teenida lisatulu, vaid sissenõudmiskulud hüvitaks realselt tehtud kulutusi.

2.1.2.1.1 Maksimaalne tasu maksegraafiku sõlmimise eest

Soome õiguses on eraldi reguleeritud ka võlausaldaja ja võlgniku vahel sõlmitavate maksegraafikute eest nõutavate tasude piirmäärad. Kui võlausaldaja võtab võlgnikuga ühendust, siis esmalt peaks ta jõudma võlgnikuga kokkuleppele maksetähtaja või kirjaliku maksegraafiku koostamise osas. Kui võlgnikule koostatakse maksegraafik, siis ei tohi talle enam maksemeeldetuletusi saata. Väljaarvatud juhul, kui võlgnik ei ole igakuist maksegraafikust tulenevalt maksetähtaega ületanud.¹⁶⁶

Eestis ei ole maksegraafikute tasude ülempiiri seadusandja seni eraldi reguleerinud ja inkassoettevõtete kodulehekülgedel puudub samuti informatsioon maksegraafikute koostamise eest nõutavate tasude ülempiiride kohta.¹⁶⁷ Ka justiitsministeerium ei ole „Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsuses“ teinud konkreetset ettepanekut reguleerida eraldi maksegraafikute eest nõutavate tasude

¹⁶³ **Finnish Competiton and Consumer Authority.** Unnecessary debt collection costs resulted on a court case. Consumer Law 5/2012. Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/d1bc11a7-7371-4140-8681-eb744f0400c8.aspx?groupId=8cab84a5-f521-45f3-8e82-7255fd5df386&announcementId=6b177529-eb27-49d6-86ba-78aca7ad1735>

¹⁶⁴ **Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014.** Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lk. 9-10. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf>

¹⁶⁵ **The Consumer Ombudsman's Guidelines: Guidelines on good practice in consumer debt collection.** October 2005. Lk. 1 – 8. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b67c51a3-76ae-4c37-ba96-1d43f9c7eec8/Good+practice+in+consumer+debt+collection+2005+.pdf>

¹⁶⁶ **Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014.** Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Lk. 4. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf>

¹⁶⁷ **Näiteks Julianus Inkasso OÜ kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.julianus.ee/>. **Creditreform Eesti OÜ kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://creditreform.ee/>. **Lindorff Eesti AS kodulehekül.** Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.lindorff.ee/>

piirmäärasid.¹⁶⁸ Autor leiab, et maksegraafikute tasude maksimaalsete määradega seonduva reguleerimine on sama oluline, kui maksemeeldetuletuskirjade tasude ja sissenõudmiskulude seaduslik regulatsioon. Kuna enamik võlgnikke töötud või töötavad miinimum töötasu eest,¹⁶⁹ siis on neil kindlasti majanduslikult kergem tasuda igakuiste osamaksetena kirjaliku maksegraafiku alusel kui koguvõlgnevus ühe maksena.

Soomes kehtiva õiguse alusel kuulub maksegraafiku sõlmimisel võlausaldajaga võlgniku poolt tasumisele:

- a. 20 eurot kirjaliku maksegraafiku eest, kui nõude suurus on kuni 100 eurot või maksegraafik koosneb kuni neljast osamaksest;
- b. 30 eurot kirjaliku maksegraafiku eest, kui nõude suurus on üle 100. euro, kuid on väiksem kui 1000 eurot või maksegraafik koosneb rohkem kui neljast osamaksest;
- c. 50 eurot kirjaliku maksegraafiku eest, kui nõude suurus ületab 1000 eurot ja maksegraafik koosneb rohkem kui neljast osamaksest;
- d. 20 eurot koheselt sundtäidetavale nõudele kirjaliku maksegraafiku koostamise eest.¹⁷⁰

PerintäL § 10 c kohaselt on lubatud koostada võlgnikule üks maksegraafik kui võlgnevus on kuni 100 eurot ja kaks maksegraafikut, kui ühe inkassoettevõtte menetluses olevaid nõudeid kokku on suuremas summas kui 100 eurot. Seega võib nõuded liita ning koostada mitme võlgnevuse peale ühe maksegraafiku. Sellega hoitakse kokku võlgniku kulutusi. Eestis maksegraafikute sõlmimise tasusid ei ole reguleeritud aga näitena võib tuua, et töö autorile teadaolevalt Julianus Inkasso OÜ poolt koostatava maksegraafiku eest on tasu minimaalselt 30 eurot, olenemata võlgnetava summa suurusest.

Justiitsministeeriumi väljatöötatud kavatsuses on leitud, kui tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirmäärad nähakse seadusega ette, siis see hõlmab endas kõikvõimalikke võlgnevuse sissenõudmiseks tehtavaid toiminguid – meeldetuletuskirjade saatmine,

¹⁶⁸ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 17. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁶⁹ **Kiirlaenukur - analüüs ja ettepanekud.** Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium. Veebruar 2014. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiirlaenukur_analysys_ja_ettepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf11YGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab

¹⁷⁰ **PerintäL § 10 a**

võlgnikule helistamine ja temaga kohtumine, võimalikud päringud erinevatesse registritesse ja maksegraafikute koostamine.¹⁷¹

Hetkel on justiitsministeerium väljapakkunud, et maksegraafiku tasu jääks meeldetuletuskirjade tasude piirmäära ja kogu võlgnevuse sissenõudmiskulude vahelisse puhvrisse. Seega näiteks 501 kuni 1000 euro suuruse nõude võlgnevuse puhul oleks puhver 9 eurot.¹⁷² Võrreldes Soomega ei saaks Eestis kindlasti nõuda nii suuri tasusid maksegraafiku sõlmimise eest. Autori arvates võiks kuluda maksegraafiku koostamise peale vähemalt sama palju aega kui maksemeeldetuletuse vormistamise peale ja maksegraafikute tasude väljatöötamisel saaks eeskju võtta meeldetuletuse tasude piirmääradest või võiks maksegraafiku tasu olla näiteks kindlaksmääratud protsent põhinõudest.

2.2 Võla sissenõudmiskulud

Alljärgnevalt käsitleb autor võlgnevuse sissenõudmise kulude regulatsiooni võrdlusena Eestis ja Soomes. Kui Eestis lähtutakse sissenõudmiskulude eest nõutavate tasude suuruse puhul peamiselt kahju hüvitamisest ja mõistlikkuse põhimõttest ning ettevõtte poolt hinnakirjas sätestatust, siis Soomes on sissenõudmiskulude eest nõutavad maksimaalsed ülempiirid õiguslikult reguleeritud. Autor käsitleb Eesti õiguse osas sissenõudmiskulusid, mis sisalduvad ettevõtete tüüptingimuste hinnakirjas ja võlgnevuse sissenõudmiseks tehtud kulutusi konkreetse kahjuna VÕS § 115 alusel. Samuti on läbiviidud uurimus võrdlemaks väljamõistetud sissenõudmise kulude suurust ja uurimaks nende proportsionaalsust põhinõudega ning selgitamaks välja, millistel alustel on jäetud sissenõudmiskulude nõuded osaliselt või täies ulatuses rahuldamata. Soome osas on autor lähtunud peamiselt PerintäL-s sätestatust ja Tarbijakaitseameti ombudsmani juhistest¹⁷³ võlgnevuste sissenõudmise hea tava kohta.

¹⁷¹ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 15 Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁷² *Ibid.* Lk 17

¹⁷³ **Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014.** Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf>

2.2.1 Eesti õigus

Peale põhinõude ja viiviste nõude võib võlausaldaja nõuda tarbijalt kahju hüvitamist ulatuses, mida viivis ei kata. VÕS § 115 alusel kui võlgnik rikub oma kohustust, siis võib võlausaldaja koos kohustuse täitmisega või selle asemel nõuda võlgnikult kohustuse rikkumisega tekitatud kahju hüvitamist. Kohustuse rikkumine on vabandatav vääramatu jõu tõttu. Vabandatavus tähendab, et kohustuse rikkumise on kaasa toonud asjaolu väljaspool võlgniku mõjuulatust.¹⁷⁴ Kahju hüvitamise nõue tekib eelkõige tulenevalt võlausaldaja saamata jäänud tulust ning muudest tehtud kulutustest, mis kaasnesid inkassoettevõtte poole pöördumisega.¹⁷⁵

VÕS § 127 lõike 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärgiks asetada kahjustatud isik võimalikult lähedasse olukorda sellele, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud.¹⁷⁶ See tähendab kannatanule tekkinud kahju hüvitamine.¹⁷⁷ Lepingupool peab hüvitama kogu kahju, mis on tekkinud tema poolt kohustuse täitmata jätmise tagajärjel. Seejuures on lepinguõiguses kahju täielik kompenseerimine piiratud poolte kokkuleppe ulatusega.¹⁷⁸ Võlausaldajal tuleb enamasti tõendada kahju, mida ta võlgniku poolt lepingu rikkumise tagajärjel kandis. Samas sättes on kirjeldatud ka juhtumit, kui kahju tekkimine on kindlaks tehtud, aga kahju täpset suurust ei ole võimalik kindlaks teha. Sel juhul otsustab kahju hüvitise suuruse kohus.

Kahju hüvitamise nõude rahuldamiseks peavad olema täidetud kõik eeldused. Esmajoones peetakse siin all silmas võla sissenõudmiseks tehtud kulutusi, mis peaks olema mõistlikus ulatuses hüvitatavad.¹⁷⁹ Kui inkassoteenuse kasutamine oli asjaolusid arvestades mõistlik, siis sellest tulenevad mõistlikud kulud on käsitatavad võlgniku raha maksmise kohustuse rikkumisest tuleneva kahjuna ja neid kulusid saab võrdlevalt arvestada viivise vähendamisel. Seega võivad sissenõudmiskulud olla „mõistlikud kulud kahju hüvitamisega seotud nõuete esitamiseks.“¹⁸⁰ Küsimus, millal ja millises ulatuses tuleb pidada inkassofirma kaasamist mõistlikuks ja millal mitte, jääb õhku.

¹⁷⁴ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. *Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne*. Tallinn 2006. Lk 326

¹⁷⁵ *Ibid* Lk 385

¹⁷⁶ J. Ots. *Intressilt viivise arvestamise keeld*. Juridica, 2010. Lk 424

¹⁷⁷ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. *Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne*. Tallinn 2006. Lk 438

¹⁷⁸ M. Kingisepp. *Kahju hüvitis postmodernses deliktiõiguses*. Tartu Ülikooli kirjastus 2002. Lk 50

¹⁷⁹ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. *Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne*. Tallinn 2006. Lk 35

¹⁸⁰ K. Sein. *Ettenähtavus ja rikutud kohustuse eesmärk kui lepingulise kahjuhüvitise piiramise alused*. Tartu Ülikooli Kirjastus 2007. Lk 116-117

Autori hinnangul tuleks eelkõige mõistlikeks kuludeks lugeda inkassofirma poolt meeldetuletuskirjade saatmise ja võlgnikule helistamisega seonduvaid kulusid. Oluline on, et mõistlikkuse hindamisel ei lähtutaks vaid sellest, mida konkreetne isik olukorrast arvab, vaid sellest, mida samas olukorras, samadest asjaoludest lähtuv, omakasupüüdmatu, heast usust ja kõrgetest eetilistest kaalutlustest lähtuv kolmas isik arvaks eeldusel, et ta oleks samu asjaolusid teadnud.¹⁸¹ Mõistlik käitumine tähendab alati kõrgemate standarditega arvestamist kui heas usus käitumine, eelkõige on see eetiline käitumine ja mille suhtes on lepingupooltel omad ootused.¹⁸²

Mõistlikkuse põhimõtet hinnates tuleb arvesse võtta võlgnetava summa suurust, teostatud tööde mahtu ja kas sissenõudmiseks on valitud parim võimalik viis. Võlgnik ei pea tasuma sissenõudmiskulusid, kui võlausaldaja on võlgnevuse sissenõudmise head tava rikkunud. Tarbijal tuleb hüvitada ainult kulud mõistlikkuse piires ja seaduses ettenähtud korras. Võlausaldaja peab arvestama, millised on igal konkreetsel juhul kõige efektiivsemad ja võlgnikule kõige väiksemaid kulusi kaasatoovad protseduurid ja on oluline, et valitud meetmed annaks ka võlausaldajale loodetud tulemuse.¹⁸³

Võlgnevuse sissenõudmiskulud on kulud, mida võlausaldaja kannab seoses võlgnikult nõude sissenõudmisega. Sissenõudmiskulude nõue tekib juhul, kui võlgnik ei ole kohustust tähtaegselt täitnud ja seega peab võlausaldaja tegema lisatoiminguid, et saada kohustus täidetud. Lisaks nimetusele sissenõudmiskulud, kasutatakse ka väljendeid nagu kahjuhüvitis, võlamenetluskulud, teenustasu, inkassotasu jne.¹⁸⁴ Riigikohus on oma lahendis 3-2-1-66-05 leidnud, et sissenõudmiskulude hüvitamine saab kõne alla tulla ainult materiaaloigusliku kahju hüvitamise nõudena.¹⁸⁵

Eestis reguleerib sissenõudmiskulusid eelkõige VÕS § 113 lõige 5, mille kohaselt võib võlausaldaja sõltumata viivise maksmisest nõuda võlgnikult viivitusest põhjustatud mõistlike võla sissenõudmiskulude hüvitamist. Lisaks võib kohalduda sissenõudmiskulude kohta leppetrahvi puudutav õiguslik regulatsioon, kui võlausaldaja ja võlgnik on kokkuleppinud võlgniku makseviivituse korral rakenduvates tasudes VÕS § 158 kuni 163 alusel. Leppetrahv

¹⁸¹ Väike võlaõiguse käsiraamat tarbijale. Tarbijakaitseamet. Tallinn 2004. Lk 27

¹⁸² P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006. Lk 33

¹⁸³ M. Säde. Tarbijate õigused ja inkassoteenused. Võrdlev käsitlus Eesti ja Soome õiguses.

Bakalaureusetöö. Tallinn 2013. Lk. 31

¹⁸⁴ Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus. Justiitsministeerium 2014.

Lk 1. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁸⁵ Riigikohtu lahend nr 3-2-1-66-05 punkt 22

peab olema lepingus kokkulepitud. Kui pooled ei ole lepingus leppetrahvi osas kokkuleppinud, ei saa seda ka nõuda kohustuse rikkumise korral.¹⁸⁶

Arvestades võlausaldajate erinevate meeldetuletuskirjade tasusid ja sissenõudmiskulude tasusid kokku, siis võib järeldada, et ei järgita antud paragrahvist tulenevat mõistlikkuse põhimõtet.¹⁸⁷ Kohtulahendis nr 2-12-22452 on kohus leidnud, et mõistlikuks võib lugeda võlgnevuse sissenõudmiskulude väljamõistmist summas 12 eurot. Arvestades asjaolu, et võlausaldaja on konkreetsel juhtumil kulutanud 15 minutit võlanõude koostamisele ja võlgnikule telefonikõnede tegemiseks, siis see moodustab autori hinnangul siiski liiga suure sissenõudmiskulude tasu ainult 15 minuti eest. Seega on sissenõudmise kulude väljamõistmise juures oluline aspekt ka ajaline kulu võlgnevuse sissenõudmiseks, mida vajadusel tuleb näiteks vastava detailse menetluskulude nimekirja alusel kohtus tõendada.¹⁸⁸

Ringkonnakohus on lahendis nr 2-12-30602 leidnud, et mõistlikeks sissenõudmiskuludeks VÕS § 128 lõike 3 järgi on 18 866 euro suuruse nõude juures 100 eurot. Hageja nõudis esialgselt 1501,30 euro hüvitamist, seega vähendas kohus peaaegu täies ulatuses inkassokulude nõuet. Arvestades asjaolu, et võlgnik oli teinud osalise tasumise inkassoteenuse osutajale kohtueelses menetluses, siis ringkonnakohtu seisukohalt ei olnud maakohus arvestanud sellega, et inkassokulude täies ulatuses väljamõistmine rikub hageja VÕS § 139 lõikes 2 sätestatud kahju vähendamise kohustust.¹⁸⁹

VÕS § 139 lõige 2 sätestab, et kahjustatud isik, kelle võimuses oleks omapoolsete mõistlike pingutustega kahju tekkimist vältida või vähemalt kahju suurust vähendada, ei tohi jääda kahju tekkimise või suurenemise ohu korral tegevusetult kahju tekkimist või suurenemist ootama.¹⁹⁰ Võlgnik oleks eelduslikult tasunud ka ülejäänud summa inkassomenetluse raames ning kohtusse pöördumine ei oleks olnud vajalik.

Peamised probleemid, mis puudutavad sissenõudmiskulusid, on tarbijatelt nõutavate sissenõudmiskulude mittevastavus tegelikule kahjule. Võlgnikult nõutakse suuremat kahjuhüvitist, kui on vajalik kohustuse täitmise saamiseks ja see põhjustab omakorda

¹⁸⁶ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. *Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne*. Tallinn 2006. Lk 537

¹⁸⁷ K. Margus. *Võla sissenõudmiskulude regulatsiooni muutmise vajalikkusest tarbijaõigussuhetes*. Uurimustöö. Tallinn 2013. Lk. 13

¹⁸⁸ Viru Maakohtu lahend nr 2-12-22452

¹⁸⁹ Tartu Ringkonnakohtu lahend nr 2-12-30602

¹⁹⁰ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. *Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne*. Tallinn 2006. Lk 485

võlgnikule negatiivset majanduslikku mõju.¹⁹¹ Eeltoodud probleemid on kõik omavahel seotud ja kahjustavad eelkõige tarbijate õigusi.

Justiitsministeerium on väljatöötanud sissenõudmiskuludega seonduvate probleemide lahendamiseks „Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsuse,“ mille eesmärgiks on luua olukord, kus tarbijalt nõutav sissenõudmiskulude maksimaalne hüvitis oleks ligilähedane võlausaldaja poolt tehtud tegelike kulutustele ega muutuks võlausaldajale lisatulu allikaks. Hetkel seisneb probleem selles, et võlausaldajal on õigus sissenõudmiskulude hüvitamisele, kuid võlgniku õigused praktikas ei ole seejuures piisavalt kaitstud.¹⁹²

Osad ettevõtted on sissenõudmiskulude maksimaalse suuruse sätestanud oma hinnakirjas. Näitena võib välja tuua sideteenuse osutajate hinnakirjad. Elion Ettevõtted Aktsiaseltsi kodulehel olevas hinnakirjas on eraldi märgitud võla sissenõudmishüvitised – inkassomenetluse algatamisel 13,00 eurot ja kohtumenetluse algatamisel 40,00 eurot.¹⁹³ Kohtumenetluse algatamisega seonduvad kulud peaks olema näiteks hagiavalduse koostamine. Autorile jääb arusaamatuks, miks peavad olema kulud hinnakirjas väljatoodud, kui need on seadusega eraldi reguleeritud. Samuti on Tele2 Eesti AS-i kodulehel märgitud, et võlgnevuse sissenõudmistasu on 26% võlgnetavast summast, kuid mitte vähem kui 15 eurot.¹⁹⁴

Suurettevõtetel, näiteks pankadel, on kulude kokkuhoidmiseks üldjuhul olemas ka eraldi osakond võlglastega tegelemiseks ning võimalused enda esindamiseks kohtumenetluses. Mida suurem on ettevõtte kliendibaas, seda olulisem on protseduurireeglite olemasolu ja kindla menetluskäigu järgmine võlgnikega tegelemiseks. Protседuurireeglid peaksid reguleerima võlgnikega tegelemisel ettevõtte töötajate toimingud alates lepingu sõlmimisest kuni lepingute ülesütlemiseni välja ja kohtus esindamiseni.¹⁹⁵

¹⁹¹ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 3-5. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁹² **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 2 ja 9. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

¹⁹³ **Elion hinnakirja üldosa.** Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.elion.ee/kontakt/hinnakirjad>

¹⁹⁴ **Tele2 Eesti arvelduse hinnakiri.** Kättesaadav arvutivõrgus:

<http://www.tele2.ee/klienditeenindus/arveldus.html>

¹⁹⁵ **Lääne-Viru Rakenduskõrgkool õppematerjal.** Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.lvrkk.ee/kristiina/volg/>

Kui hinnakirjas, tüüptingimustes, lepinguga ei ole reguleeritud sissenõudmiskulude suurust, võib võlgnik väita, et võlausaldaja rikub VÕS § 139 lõikes 2 sätestatud kahju vähendamise kohustust.¹⁹⁶ Samas on küsitav, kas hinnakirjas kehtestatud sissenõudmiskulude suurused on alati piisavaks aluseks nende väljanõudmiseks kohtumenetluses. Tallinna Ringkonnakohtus on oma lahendis nr 2-11-14752 leidnud, kui tarbijakrediitilepingutes ei ole pooled kokku leppinud, et laenusaaaja kohustub tasuma laenuandjale võla sissenõudmise (helistamise, SMS-lühisõnumite, meeldetuletuskirjade, lepingu ülesütlelemisteatise ja võlateatiste saatmise) kulu laenuandja poolt kehtestatud hinnakirja järgi, siis saab see nõue tuleneda vaid lepingu üldtingimustest, millised kujutavad endast tüüptingimusi.¹⁹⁷ Riigikohtus on korduvalt selgitanud, et tüüptingimuse õiguspärasuse tuvastamine on kohtu kohustus, kuna see on õiguse kohaldamine.¹⁹⁸

Tüüptingimustel sõlmitud lepingute eesmärgiks on kaitsta nõrgemat lepingu poolt ebaõiglaste ja liigselt kahjustavate lepingutingimuste eest. Lepingu tugevamaks pooleks on üldjuhul tüüptingimuste kasutaja, kes on saanud võimaluse sõlmida leping talle eriti soodsatel tingimustel.¹⁹⁹ Tüüptingimuse tühisuse eesmärk on kaitsta lepingupoolt, kelle suhtes on kasutatud eelnevalt välja töötatud lepingutingimusi, mille osas ei ole läbiräägitud ja mis esitatakse lepingupoolele viisil, et tal ei ole võimalik läbirääkimisi pidada ja tingimuse sisu mõjutada, ebamõistlikult kahjustavate lepingutingimuste eest.²⁰⁰

Tarbija seisukohalt on oluline, et lepingu tüüptingimused ei oleks „ärapeidetud“ või üllatuslikud.²⁰¹ Tüüptingimused peavad omama piisavat seost sõlmitud tarbijalepinguga. Lepingu osaks olevatele tüüptingimustele ei pea tarbija eraldi andma oma allkirja nende heakskiitmise kohta, kuid tarbija peaks olema teadlik, et tüüptingimused on eeldatavasti olemas ja tal on võimalik nendega soovi korral igal ajal tutvuda.²⁰² Tüüptingimused peavad olema arusaadavad. See tähendab, et neis ei ole kasutatud keerulisi lauseid, ebatavalisi sõnu, erialast terminoloogiat, mille tundmist ei saa oodata keskmiselt lepingu sõlmijalt.²⁰³ Kui

¹⁹⁶ K. Sein. Ettenähtavus ja rikutud kohustuse eesmärk kui lepingulise kahjuhüvitise piiramise alused.

Tartu Ülikooli Kirjastus 2007. Lk 118

¹⁹⁷ Tallinna Ringkonnakohtu lahend nr 2-11-14752

¹⁹⁸ Riigikohtu lahend nr 3-2-1-106-13 punkt 24

¹⁹⁹ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006. Lk 125

²⁰⁰ Riigikohtu lahend nr 3-2-1-45-07 punkt 11

²⁰¹ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006. Lk 137

²⁰² Väike võlaõiguse käsiraamat tarbijale. Tarbijakaitseamet. Tallinn 2004. Lk 29-30

²⁰³ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006. Lk 137

tüüptingimusi saab mitmeti tõlgendada, siis kahtluse korral tõlgendatakse tingimusi tüüptingimuste kasutaja ehk käesoleval juhul ettevõtte kahjuks.²⁰⁴

Justiitsministeeriumi hinnangul võiks Tarbijakaitseamet kontrollida, kas ettevõtja tüüptingimustes on arvestatud seaduses sätestatud ülemmääradega.²⁰⁵ Sellega seonduvalt väheneks kohtute töökoormust. Samas tekiks vajadus uusi ametikohti luua TKA-sse. Kui TKA-l oleks seadusest tulenev kohustus kontrollida tüüptingimuste kehtivust, võiks võlgnik ja võlausaldaja leida kompromissi juba enne kohtumenetlust ning see välistaks mõlemale poolele täiendavate kulude kaasnemise. Hetkel on TKA-l õigus nõuda tüüptingimuste kasutamise lõpetamist tarbijakaitseaduse § 17 lõike 2 punkt 8 alusel. TKA võib nõuda maakohu kaudu tarbijate kollektiivseid huve ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise keelamist ning tarbija õigusi rikkuva muu tegevuse lõpetamist.

Tarbija kui nõrgema poole kaitsevahendid on samuti mõnevõrra piiratud. Seega on autori arvates võlgniku seisukohalt esmatähtis võtta endale jõukohaseid kohustusi. Suuremate tehingute puhul oleks mõistlik sõlmitava lepingu tingimused üle vaadata koos vastava ala spetsialistiga ja õigusabiteenuse osutajaga, et mitte võtta endale teadmatusel ülejõu käivaid majanduslikke kohustusi. Kui võla sissenõudmiseks tehtavad kulutused ületavad põhivõlgnevust, siis seda ei saa autori hinnangul pidada mõistlikuks. Samuti peaks erinevate inkassofirmade sissenõudmiskulud olema arvestades võlgnetavat summat omavahel võrreldavad ja tuleks silmas pidada fakti, kui võlgnikul on raskused oma kohustuste täitmisega, siis sissenõudmiskulud on ka ilmselt ülejõukäivad ning nende tasumise osas tekivad võlgnikul eeldatavasti makseraskused.

Võlausaldaja seisukohalt on enne inkassofirma poole pöördumist vajalik hinnata, kas inkassoteenuse osutaja teenuse kasutamise eest tekkivad kulutused on proportsioonis võlgniku poolt täitmata jäetud kohustused. Inkassofirma kaasamise vajalikkust ja sissenõudmiskulude proportsionaalsust võrreldes põhinõudega kajastab Harju Maakohus oma lahendis nr 2-07-32912. Kuna võlausaldaja ei saatnud võlgnikule inkassomenetluse ajal meeldetuletuskirju ega kontakteerunud võlgnikuga muul viisil, mis võimaldanuks tal võlausaldaja ees kohustust täita kohtuväliselt, siis seetõttu tuleb võlausaldaja kulud jätta tema enda kanda.²⁰⁶ Autori hinnangul

²⁰⁴ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. *Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne*. Tallinn 2006. Lk 140

²⁰⁵ *Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus*. Justiitsministeerium 2014. Lk. 18 Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

²⁰⁶ *Harju Maakohu lahend nr 2-07-32912*

ei ole ka VÕS § 6 lõikes 1 sätestatud hea usu põhimõttega kooskõlas kohtu poole pöördumine enne võlgnikule võlgnevuse kohtuväliseks tasumiseks võimalust andmata. Heas usus käitumine kätkeb endas eelkõige koostööd ja teise lepingupoole huvidega arvestamist.²⁰⁷ Sellistel asjaoludel kohtusse pöördumine suurendab ebamõistlikult poolte kohtukuluid.

Seega peab võlausaldaja enne kohtumenetlust püüdma võlgniku poolt kohustus täidetud saama kohtueelses menetluses ja inkassofirma peab enne kohtumenetluse algatamist teavitama tarbijat tema võimalusest tasuda nõue inkassomenetluse raames ning vajadusel ka hoiatama kohtumenetluse algatamisest tema vastu. Võlausaldajal tuleb teha kõik endast olenev, kohustus saaks täidetud kohtueelses menetluses ja ei tohi tekitada tarbijale täiendavaid ebavajalikke kulusi.²⁰⁸

Inkassofirmal ei ole seadusest tulenevalt rohkem võimalusi võlgnevuse sissenõudmiseks kui esialgsel võlausaldajal nõude maksma panekuks, kuid sageli ettevõttel endal puuduvad vajalikud oskused, soov ja ressursid. Nõude loovutamisel inkassoteenuse osutajale saab võlausaldaja juba kasvõi osaliselt oma nõude rahuldatud ning on sellega rahul ega pea enam tegelema võlgnikuga.

Töö autori poolt läbiviidud uuringus võrdlemaks väljamõistetud sissenõudmise kulude suurust ja võrdlemaks selle suurust põhinõudega ning uurimaks millistel alustel on jäetud sissenõudmiskulude nõuded osaliselt või täies ulatuses rahuldamata, on vaadeldud ajavahemikus 01.12.2013 kuni 28.02.2014 tehtud maa – ja ringkonnakohtu lahendeid, mis puudutavad peamiselt laenu- ja krediitdilepinguid ja sideteenuste osutajate lepinguid. Märksõnadena on kasutatud „sissenõudmis(e)kulu“, „sissenõudekulu“, „teenustasu“, ja „inkassokulu.“ Valimisse kuulus 54 maa- ja ringkonnakohtu lahendit, mille põhjalt autori hinnangul võib juba järeldusi teha. Kuna autor teeb üldistusi antud ajavahemikul tehtud kohtulahendite kohta, siis eraldi ta neile viita. Viidatud on lahenditele, millel on pikemalt peatutud.

Võlgnike passiivsuse kohta oma õiguste kaitsmisel annab informatsiooni asjaolu, et enamus kohtulahenditest olid tehtud tagaseljaotsustega. Seega tarbijad ei ole aktiivsed oma õigusi

²⁰⁷ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. **Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne.** Tallinn 2006. Lk 25

²⁰⁸ HE 199/1996 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien

lakien muuttamisesta. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://finlex.fi/fi/esitykset/he/1996/19960199>

kaitsma. Tarbijakrediidi võlgnevustega on eelkõige hädas eelkõige madalama haridustasemega isikud, kelle sissetulek on reeglina Eesti keskmisest madalam. Võlgnike enamuse moodustavad töötud, toimetulekutoetuse saajad ja töövõimetuspensionärid. Tarbijad ei ole piisavalt õigusteadlikud, et osata esitada vastuväiteid juhul, kui nõue on ebaõiglaselt suur. Selle tulemusena tehakse palju kohtuotsuseid tagaselja ning nõude tegelikke asjaolusid ei kontrollita, mis viib liigkasuvõtjalike nõuete tegeliku väljamõistmiseni kohtu poolt.²⁰⁹

TsMS § 407 lg 1 kohaselt võib kohus hageja taotlusel hagi tagaseljaotsusega rahuldada hagiavalduses märgitud ja asjaoludega õiguslikult põhjendatud ulatuses, kui kostja, kellele kohus on määranud vastamise tähtaja, ei ole tähtaegselt vastanud. Samas tagaseljaotsuse regulatsiooni eesmärk ei ole teha kohtulahend võlausaldaja kasuks ainult sellel põhjusel, et võlgnik ei ole vastanud hagiavaldusele või ilmunud kohtuistungile. Kuna paljud analüüsitud kohtulahendid olid tehtud tagaselja, siis tihtipeale puudus ka otsuse põhjendav osa väljamõistetud kulude suuruse kohta.

Töö autor valis sissenõudmiskulude analüüsimiseks välja kolm vahemikku. Sissenõudmiskulud, mis on väljamõistetud summas 0 kuni 60 eurot, kulud, mis on väljamõistetud summas 61 kuni 120 eurot ja summad alates 121. eurost. Analüüsi aluseks valitud summade vahemikud on samasugused nagu Soomes kehtestatud maksimaalsete sissenõudmiskulude summad, et neid oleks parem võrrelda.²¹⁰

54. kohtulahendist 42. puhul oli kohus täies ulatuses väljamõistnud võlausaldaja poolt nõutud sissenõudmiskulud summas kuni 60 eurot, millest 29. juhul olid väljamõistetud hüvitatavateks kuludeks võlgniku poolt 20 – 40 eurot. Põhinõude suurus varieerus antud lahendites 100 kuni 600 vahel, jäädes peamiselt 200 kuni 400 euro kanti. Seega võiks kohtulahendite analüüsi põhjal isegi väita, et kohtu väljamõistetud sissenõudmiskulud ei ole tegelikkuses ebaoproportsionaalselt suured. See võib viidata sellele, et probleem tegelikult puudub või kohtulik kontroll on väljamõistetavate sissenõudmiskulude tasude osas väike.²¹¹

²⁰⁹ **Kiirlaenuturg – analüüs ja ettepanekud.** Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium. Veebruar 2014. Lk. 16. Kättesaadav arvutivõrgus -

http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiirlanuturg_analyys_ja_ettepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf11YGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab

²¹⁰ **Perintäl § 10 d**

²¹¹ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

Neljas kohtulahendis mõistis kohus välja sissenõudmiskulusid vahemikus 61 kuni 120 eurot, mille juures põhinõuded jäid vahemikku 300 kuni 700 eurot. Seega on näha, et erinevate suurustega põhinõuete sissenõudmiseks tehtud kulutusi mõistetakse kohtu poolt välja alates 20. eurost kuni 120 euroni. Kohtulahendis nr 2-13-45468 on kohus leidnud, et VÕS § 101 lõike 1 punkti 3 kohaselt võib võlausaldaja võlgnikupoolse rikkumise korral nõuda kahju hüvitamist²¹² ja samuti on kohus tuginenud teises kaasuses VÕS 113 lõikele 1 kui võlausaldaja võib nõuda viivist, võib ta nõuda võlgnikult sissenõudmiskulude hüvitamist summas 40 eurot. Seega kohus rakendas tarbijale 40. euro suurust piirmäära sissenõudmiskulude väljamõistmisel.

Ainult ühel puhul mõistis kohus sissenõudmiskulusid suuremas summas kui 120 eurot. Kohus mõistis lahendis nr 2-13-22161, kus põhinõudeks oli 1879 eurot inkassotasu välja summas 1690 eurot. Kuna tegemist oli tagaseljaotsusega, siis tegi kohus TsMS § 444 lg 3 alusel otsuse ilma kirjeldava ja põhjendava osata.²¹³ Kohtulahendeid uurides jäi autorile mulje, et tarbijad ei ole õigusi oma seoses sissenõudmiskulude vähendamisega eriti kasutanud. Enamikel juhtudel mõisteti sissenõudmiskulud välja sama suures summas, kui võlausaldaja kulusid nõudis.

Kohus jättis sissenõudmiskulude nõude osaliselt või täielik rahuldamata 7. analüüsitud lahendis. Peamiselt jäeti sissenõudekulude nõue rahuldamata põhjusel, et võlausaldaja ei ole kohtule esitanud tõendeid, et ta on kandnud seoses võlgnevuse sissenõudmisega reaalselt kahju võla sissenõudmise kulutuste näol. Kohus on pidanud kontrollima ka tüüptingimuste kehtivust. Tulenevalt TsMS § 438 lõikest 1 ja § 436 lõikest 7 on kohtul tarbija vastu esitatud nõude lahendamisel kohustus kontrollida tüüptingimuste kehtivust ka siis, kui pooled ise ei ole sellele tuginenud. Kui võlgnik on kohustatud hüvitama tüüptingimuste kohaselt ebamõistlikult suure kahjuhüvitise ulatuses võlgnevuse sissenõudmise kulusid, siis muutub see tüüptingimuse punkt tühiseks VÕS § 42 lõike 3 punkti 5 alusel. Tagaseljaotsustes kohus ei käsitlenud tüüptingimuste tühisust.

Kohtulahendis nr 2-13-1256, kus olid hinnakirja alusel kindlaksmääratud meeldetuletuskirjade maksumused, mille alusel esimese meeldetuletuskirja maksumuseks on 6.39 eurot, teise ja järgneva meeldetuletuskirja maksumuseks on laenusaaajale 12.78 eurot ja käendajale 9.59 eurot, lepingu ülesütlemise teate maksumus laenusaaajale on 25.56 eurot ja

²¹² Tartu Maakohtu lahend nr 2-13-45468

²¹³ Tartu Maakohtu lahend nr 2-13-45468

käendajale 9.59 eurot, jättis kohus rahuldamata terve võlausaldaja nõude.²¹⁴ Töö autori arvates, see võib viidata asjaolule, et kohtud siiski on teadlikud, et võlausaldajad võivad püüda alusetult rikastuda võlgnike arvelt ning teistele võlausaldajatele näite seadmiseks kohtud näitavad, et sissenõudmise kulud peavad olema realistlikud ja neid ei tohiks kunstlikult suureks paisutada.

Justiitsministeeriumi poolt läbiviidud 2012. aasta kohtupraktika analüüsist selgub, et sissenõudmiskulude väljamõistmisest keeldutakse või kulude suurust vähendatakse vähestel juhtudel. Uuringu valimisse kuulunud kohtulahenditest ainult 12% puhul ei mõistnud kohus välja sissenõudmiskulusid võlausaldaja poolt nõutud ulatuses. Ka justiitsministeeriumi poolt läbiviidud uuringu mediaaniks sissenõudmiskulude puhul oli 38 eurot.²¹⁵ Seega võib järeldada, et autori poolt läbi viidud uuringu tulemused kajastavad samuti tegelikku olukorda ning kohtute senine praktika sissenõudmiskulude osas ei ole 2013. aastal võrreldes 2012. aastaga muutunud.

Autori arvates võiks Eesti seadusandja samuti tulevikus ette näha võlgnevuse sissenõudmiskuludele piirmäärad lähtudes justiitsministeeriumi poolt väljapakutust ja nagu on seda tehtud Soomes, millest on juttu järgmises alapeatükis. See annaks sissenõudmiskulude maksimaalsete lubatavate suuruste kohta selgemad juhised nii kohtutele kui TKA-le. TKA võiks olla instituudiks, mis võiks hinnata sissenõudmiskulude õigustatust. Samuti võiks anda TKA-le rohkem õigusi kontrollida tüüptingimuste kehtivust võlausaldajate poolt ettenähtud hinnakirjades.²¹⁶

2.2.2 Soome õigus

Soomes kehtiva PerintäL § 10 kohaselt tuleb võlgnikul hüvitada võlausaldajale kõik võlgnevuse sissenõudmisega seotud mõistlikud ja põhjendatud kulutused. Võlgnik on kohustatud võlausaldajale tasuma mõistlikus ulatuses inkassotasu olenemata sellest, kas võlausaldaja tegeles ise võlgnevuse sissenõudmisega või tegi seda inkassofirma. Samas on Soomes võlgnevuse sissenõudmiskulude piirmäärad PerintäL § 10 a alusel sätestatud. See annab võimaluse tarbijale ennustada inkassokulude võimalikku suurust. PerintäL § 4 alusel sissenõudmiskulud ei tohiks võlgnikule põhjustada põhjendamatuid kulutusi.

²¹⁴ Tartu Maakohtu lahend nr 2-13-1256

²¹⁵ Tarbijalt nõutava sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus. Justiitsministeerium 2014. Lk. 8. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnou.d.valitsus.ee/main#xAyebLJ>

²¹⁶ *Ibid.* Lk. 10

Võlgniku kohustus tasuda võlgnevuse sissenõudmiskulusid ei sõltu sellest, kas võlgnevust nõuab sisse võlausaldaja või inkassoteenuse osutaja.²¹⁷ Samuti ei vabasta Soomes kehtiv seadus võlgnikku sissenõudmiskulude tasumisest, kui võlgnik täidab inkassomenetluse ajal võlgnevuse hoopis esialgsele võlausaldajale.²¹⁸ Kuna Eestis teatamiskohustus puudub nõude loovutamise kohta, siis eksisteerib oht, et loovutamisest mitteteadlik võlgnik täidab kohustuse senisele ehk valele võlausaldajale. Kui aga võlgnik ei olnud ega saanudki olla nõude loovutamisest teadlik, siis loetakse, et kohustuse täitmine esialgsele võlausaldajale loetakse õigele isikule täitmiseks.²¹⁹ Seega võib järeldada, et Eestis kehtiva õiguse kohaselt võib tekkida olukord, kus inkassofirmal ei olegi õigus nõuda sissenõudmiskulude tasumist võlgnikult.

16. märtsil 2013 Soomes jõustunud PerintäL tähtsaimaks muudatuseks võib lugeda § 10 d alusel sissenõudmiskulude ülemmäärade mõistlikumaks muutumist. Samuti on tehtud oluline muudatus reguleerimaks juhtusid, kui võlausaldaja ja inkassofirma kuuluvad samasse raamatupidamisrühma, on konsolideerivad ettevõtted või neil on ühine kasusaaja. Seni on inkassoteenuse osutajad nõudnud võlgnikult suurimat võimalikku tasu, mis on võimalik, nende teenuse eest. Tehtud muudatus põhjendatakse asjaoluga, et võla sissenõudmise protsessi alguseks on võlausaldajal juba võlgniku kohta tausta andmed olemas ning tal ei tule teha lisakulutusi võlgniku majandusliku olukorra hindamiseks või teha erinevatesse andmebaasidesse päringuid.²²⁰

PerintäL-s tehtud muudatuste eesmärgiks oli vähendada võlgnevuste sissenõudmisega seotud kulutusi. Samuti püüti muudatusega vältida edaspidi olukordi, kus võlausaldaja võlgnevuse sissenõudmise pealt kasumit teenib. Samas Soome Tarbijakaitseamet selgitas, et võlgade sissenõudmisest võivad teenida kasumit inkassoteenuse osutajad, kellele see ongi tegevusalaks.²²¹

²¹⁷ PerintäL §15

²¹⁸ The Consumer Ombudsman's Guidelines: Guidelines on good practice in consumer debt collection. October 2005. Lk. 7. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b67c51a3-76ae-4c37-ba96-1d43f9c7eec8/Good+practice+in+consumer+debt+collection+2005+.pdf>

²¹⁹ P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006. Lk 565

²²⁰ Amended Debt Collection Act improves consumer position. Consumer Law 14/03/2013. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kkv.fi/Page/5abb4555-6445-4e0a-8011-e7efd59ef6d3.aspx?groupId=8b466af6-1441-4cdc-907d-fc93cca74ac9&announcementId=97f8663f-e634-4ccc-89f4-322950730368>

²²¹ Tarbijakrediit Soomes, Rootsis, Lätis, Leedus ja Saksamaal. Riigikogu kantselei õigus- ja analüüsiosakonna lühiauuringus 03.10.2012.

PerintäL kohaselt võib võlgnikult küsida suuremas summas kulude hüvitamist, kui võlgnevust nõuab sisse võlausaldaja.²²² Lisaks arvestati sellega, et sissenõudmismenetluse protseduurid on muutunud automatiseeritumateks ning kuluefektiivsemateks. Peamiseks põhimõtteks on sissenõudmiskulude mõistlik suhe võlgnevuse suurusesse, mistõttu tuleb eelkõige arvesse võtta tehtud töö hulka ja tegelikkuses tekkinud kulutusi.²²³

Soome tarbijakaitseaduse § 34 näeb ette, et võlausaldaja ei tohi kasutada maksetega hilinenud tarbija vastu teatavaid õiguskaitsevahendeid, näiteks nõuda kohustuse täitmist, kui tarbija makseviivitus on tingitud tema haigusest, töötusest või muust sarnasest sotsiaalsest asjaolust, välja arvatud juhul, kui asjaolusid arvestades oleks õiguskaitsevahendite kasutamise keeld võlausaldaja suhtes äärmiselt ebaõiglane.²²⁴ Samas Eestis moodustavadki suurema osa võlgnikest just töötud.²²⁵

Soomes on n.ö liigkasuvõtmine lisaks reguleeritud ka kriminaalõiguslike normidega. Kui eraõiguslike normide alusel on eelnevalt tuvastatud, et kõrge intresside, viiviste või sissenõudmiskulude kokkulepe oli heade kommetega vastuolus, siis võib järgneda kriminaalõiguslik sanktsioon.²²⁶ Võlgade sissenõudmisel ei piisa ainult mõistlikkuse põhimõttest lähtumisest. Inkassofirmal peaks olema esitada dokumentaalsed tõendid tehtud kulutuste kohta inkassomenetluse raames tõendamaks, et tegemist ei ole alusetu nõudega, mis on heade kommetega vastuolus.

Maksimaalsed lubatud sissenõudmiskulud ühe nõude kohta PerintäL 10 d § alusel ei tohi ületada järgimisi summasid:

1. 60 eurot, kui nõude suurus on kuni 100 eurot;

²²² **Finnish Competition and Consumer Authority.** Consumer law 4/2012. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/d1bc11a7-7371-4140-8681-eb744f0400c8.aspx?groupId=8cab84a5-f521-45f3-8e82-7255fd5df386&announcementId=ff04b7ee-aca1-405b-9a7f-3fcc686b67fb>

²²³ **Kiirilaenuturg – analüüs ja ettepanekud. Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium.** Veebruar 2014. Lk. 46 Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiirilaenuturg_analysys_ja_ettepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf11YGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab

²²⁴ **Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.** Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Kuluttajansuojalaki>

²²⁵ **Kiirilaenuturg – analüüs ja ettepanekud. Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium.** Veebruar 2014. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiirilaenuturg_analysys_ja_ettepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf11YGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab

²²⁶ **Tarbijakrediit Soomes, Rootsis, Lätis, Leedus ja Saksamaal.** Riigikogu kantselei õigus- ja analüüsiosakonna lühiuuringus 03.10.2012.

2. 120 eurot, kui nõude suurus ületab 100 eurot, kuid on alla 1000. euro;
3. 210 eurot, kui nõude suurus on üle 1000. euro.

Kehtestatud piirmäärasid võib ületada ainult erandjuhul. Näiteks juhul, kui võlgnevuse sissenõudmise menetlus on olnud äärmiselt keeruline ja meetmed nõude rahuldamiseks ei ole olnud ebamõistlikud, eriti arvestades võlanõude suurust. Sellisel juhul peab võlausaldaja tarbijat teavitama, et kulud ületavad kehtestatud piirmäärasid ja esitama võlgnikule kuluaruande ning teatama põhjused, miks nõutav kahjuhüvitis ületab seaduses sätestatud piirmäära. Kui on kinnipeetud antud paragrahvis sätestatud piirmäärade, siis tegelike kulude nimekirja võlausaldaja ei pea esitama.²²⁷

Soome regulatsiooni puhul on arvestatud ka väiksemate võlgnevustega ning nende jaoks on ettenähtud väiksemad sissenõudmiskulude hüvitised. Tarbijate kaitset silmas pidades võib seda pidada kahtlemata positiivseks. Eriti arvestades, et suurema võlgnevuse nõudmisel on võlausaldaja ka põhjalikum ning teeb ilmselt ka rohkem kulutusi, arvestades seda, et ettevõtte majanduslik olukord võib saada rohkem kahjustatud.²²⁸

Kui võrrelda Eestit Soomega, siis Soomes lähtutakse sissenõudmiskulude hüvitamise osas samuti mõistlikkuse põhimõttest. Võlgnik peab hüvitama võlgnevuse sissenõudmisega seotud kulutused võlausaldajale. Olenemata sellest, kas võlga nõuab sisse võlausaldaja või inkassofirma. Sissenõudja peab hindama võlgnevuse sissenõudmise menetluse mahukust, mõjutusvahendite efektiivust ja sissenõudmiskulude suuruse mõistlikkust.²²⁹

Võrreldes Eestis väljamõistetud sissenõudmiskulude suurusi Soomega, siis need väga ei erine üksteisest. Ka Eestis on kohus välja mõistnud sissenõudmiskulusid peamiselt summas kuni 60 eurot. Samas võib väita, et kohus ei ole alati arvestanud põhivõlgnevuse suurust sissenõudmise kulutuste väljamõistmisel.

Justiitsministeeriumi poolt Eestis kasutamiseks väljapakutavad sissenõudmiskulude piirmäärad on kuni 500 euro suuruse nõude puhul 20 eurot, kuni 1000 euro suuruse nõude

²²⁷ Perintäl § 10 a

²²⁸ Tarbijalt nõutava sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus. Justiitsministeerium 2014. Lk. 15 - 16. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnouud.valitsus.ee/main#xAyetbLJ>

²²⁹ The Consumer Ombudsman's Guidelines: Guidelines on good practice in consumer debt collection. October 2005. Lk. 1 – 8. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b67c51a3-76ae-4c37-ba96-1d43f9c7eec8/Good+practice+in+consumer+debt+collection+2005+.pdf>

puhul 30 eurot ja üle 1000 euro suuruse põhinõude puhul 40 eurot.²³⁰ Seega ei tohiks võlausaldajatele tekkida märkimisväärselt suurt kahju, samas oleks piiratud äärmiselt suurte sissenõudmiskulude nõuete esitamine ilma täiendavate kulude tõendamise kohustusteta ning praegusel hetkel on kohus mõistnud 40 eurot sissenõudmiskulusid välja nii 100 euro suuruse põhinõude puhul kui 600 euro suuruse nõude kohta. Seega oleks tulevikus rohkem proportsioonis omavahel põhivõlgnevuse summa ja sissenõudmiskulud. Antud regulatsioon oleks kooskõlas ka hetkel ettevõtjate vaheliste suhete kohta kehtiva VÕS § 113' regulatsiooniga.

Autori hinnangul hetkel kohtud ei võta arvesse põhinõude suurust võrreldes sissenõudmiskuludega. Justiitsministeeriumi poolt väljapakutud sissenõudmiskulude piirmäärad on autori arvates piisavalt suured ja kaitsevad tarbijate õiguseid ning samal ajal ka võlausaldajate huve. Kõrgemad piirmäärad ei oleks ilmselt enam põhjendatud. Autor nõustub justiitsministeeriumi ettepanekuga, et sissenõudmiskulude ülemmäärad peaks tulenema ainult seadusest ja tuleks keelata lepingulised kokkulepped.²³¹ Lähtutakse pigem sellest, et sissenõudmiskulud ei oleks ebamõistlikult suured. Eestis võiks olla sissenõudmiskulude maksimaalsed piirmäärad määratletud näiteks ka protsendina põhinõudest. Sel juhul oleks kulud alati seotud põhivõlgnevuse suurusega. Kui sissenõudmiskulusid käsitleda leppetrahvi nõudena, siis ka leppetrahv võib olla väljendatud ühekordse summana või protsendina teatud summast.²³²

VÕS § 127 lõike 3 järgi peab kohustust rikkunud pool hüvitama üksnes kahju, mida ta nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema. Isik peaks lepingu sõlmimisel ette nägema, et võlgnevuse mitteõigeaegsel tasumisel võib võlausaldaja seoses võla sissenõudmisega kanda teatud kulusid. Võlgnik peaks ette nägema kahju ulatust, kuid kahju konkreetset suurust tal ilmselt ei ole võimalik ette näha.²³³ Seega oleks mõistlik kehtestada piirmäärad, et võlgnikul oleks võimalik ette näha kohustuse täitmata jätmisel lisanduvaid maksimaalseid kulusi.

Lisaks võiks eeltoodud ettepanekutele autori arvates luua Eestis vastava registri, kuhu inkassoteenuse osutajad sisse kantaks. See kindlasti distsiplineeriks inkassofirmade tegevust

²³⁰ **Tarbijalt nõutava sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014.

Lk. 16. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnoud.valitsus.ee/main#xAyetbLJ>

²³¹ *Ibid.* Lk 17

²³² P. Varul, I. Kull, V. Kõve, M. Käerdi. **Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne.** Tallinn 2006. Lk 541

²³³ *Ibid*

võlgade sissenõudmisel ja võlgnikult nõutavate summade suurus. Praegusel hetkel võib igauks inkassoteenuse osutamisega tegeleda ja ei ole reguleeritud eraldi inkassofirma asutamine – kehtib ettevõtlusvabaduse põhimõte.²³⁴

Ettevõtlusvabaduse eesmärgiks on riigi kohustus mitte teha põhjendamatuid takistusi ettevõtluseks. Seda vabadust riivab iga abinõu, mis takistab, kahjustab või kõrvaldab mõne ettevõtlusega seotud tegevuse.²³⁵ Samas arvestades asjaolu, et inkassoteenuse osutaja peaks järgima erilist hoolsust võlgnevuse sissenõudmisel, siis kui mõnel juhul piirata litsentsi andmist, oleks autori arvates ainult mõistlik.

2.3 Järelevalve teostamine inkassoettevõtete tegevuse osas

Soomes kehtiva regulatsiooni kohaselt võib inkassoteenuse osutamisega tegeleda ainult ettevõtte, kellel on selleks vastav tegevusluba. Tegevusluba ei nõuta ettevõtetelt, kelle igapäevane tegevus ei ole võlgade sissenõudmine, kui võla sissenõudmine on juhuslik, mitte regulaarne tegevus ja ettevõtetelt, kes on loonud näiteks vastava osakonna asutuse siseselt oma firma võlgnevuste sissenõudmiseks. Antud regulatsiooni eesmärgiks on piirata isikute tegevust, kes ei oma võlgade sissenõudmiseks piisavat kvalifikatsiooni.²³⁶

Eestis võiks samuti inkassoettevõtetele väljastada vastava litsentsi, mille alusel võib tegutseda ainult võlgade sissenõudmise alal. Raskendada tuleks inkassofirmade loomine, et nende tegevus oleks pikema ajalisem. Litsentsi võiks väljastada näiteks viie aasta kaupa, mille järel on ettevõttel võimalik seda uuesti taotleda või kui seoses ettevõtte tegevusega võlgade sissenõudmisel on tekkinud probleeme, siis võib uue litsentsi välja andmisest keelduda. Sel juhul oleks kindlam, et võlausaldajad järgiks võlgade sissenõudmise head tava.

Soomes kontrollib inkassoteenuse osutajate tegevust tarbijakaitse ombudsman.²³⁷ Ombudsmani ehk õigusvahemehe ülesandeks on kaitsta tarbijate majanduslikke-, juriidilisi õigusi ja nende heaolu ning rakendada tarbijapoliitikat. Ombudsman teostab järelevalvet

²³⁴ Eesti Vabariigi põhiseaduse § 31

²³⁵ Eesti Vabariigi põhiseaduse kommenteeritud väljaanne. Paragrahv 31. 2012. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.pohiseadus.ee/ptk-2/pg-31/>

²³⁶ Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta 22.4.1999/517. Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990517>

²³⁷ Debt collection agencies. Ministry of employment and the economy. 23.11.2010. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tem.fi/en/consumers_and_the_market/regulated_trades/debt_collection_agencies

tarbijakaitse seaduse kohaldamise üle, tarbijatelt võlgnevuste sissenõudmise üle ning kontrollib, et järgitaks võlgade sissenõudmise head tava.²³⁸

Eestis võiks järelevalvet inkassoteenuse osutajate üle kontrollida TKA ja reguleerida tegevuslitsentsi saamist. Soomes on ombudsmanil õigus kirjutada välja inkassofirmale nii tegutsemiskeelde kui kaka trahve, kui viimane ei järgi seaduses ettenähtud nõudeid võlgnevuse sissenõudmisel. Ombudsmani otsus edasikaebamisele ei kuulu, kelle kahjuks on otsus tehtud, võib pöörduda 30. päeva jooksul kohtu poole. Eestis võiks TKA-l olla õigus määrata trahve.²³⁹

²³⁸ **Tarbijakäitumise ja oskuste õpetamine** – tarbijahariduse strateegia. Lk 2. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b3d45e6d-4e64-4a02-a555-33531c0235c3/Tarbija%20k%C3%A4itumise%20ja%20oskuste%20%C3%B5petamine.pdf>

²³⁹ **Laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta 661/2012**. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/2012>

KOKKUVÕTE

Võlgnevuse sissenõudmise kulud on kulutused, mida võlausaldaja kannab seoses võlgnevuse sissenõudmisega võlgnikult, mis tekivad olukorras, kus võlgnik ei ole tähtaegselt oma kohustusi täitnud võlausaldaja ees. Eestis ei ole tarbijatelt sissenõutavate kulude hüvitamist eraldi seadusandja poolt reguleeritud.²⁴⁰ Võlgnevuse sissenõudmisega seonduvat reguleerib VÕS § 113 lõige 5 ja kahju hüvitamise kohta VÕS § 115 ja 127 ning sellest järgnevad. Samuti on ettevõtjad sätestanud oma hinnakirjades võlgnevuse sissenõudmiseks tehtavate kulutuste eest tasud.

Käesoleva magistritöö raames on autor püstitanud hüpoteesi, et kehtiv õiguslik regulatsioon Eestis ei ole piisav reguleerimaks inkassoettevõtete tegevust. Praktikas on sissenõudmise maksimaalsed kulude ülemäärad tihti peale võlausaldaja poolt kehtestatud hinnakirjas kindlaks määratud ja võlgnikul ei ole võimalik nende suurust mõjutada ning seaduses puuduvad sätted, mis reguleeriks tarbijate suhteid inkassoteenuse osutajatega. Sel samal põhjusel on loonud justiitsministeerium ka „Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsuse.“²⁴¹

Magistritöö eesmärgiks oli välja selgitada, millised on peamised probleemid inkassoteenuste osutajate tegevuses võlgnevuste sissenõudmisel ja milliste probleemidega puutuvad kokku tarbijatest võlgnikud inkassofirmadega suheldes. Selleks autor analüüsis ja võrdles kehtivat regulatsiooni võlgnevuste sissenõudmise kulutustega seoses Soomes kehtiva õigusliku regulatsiooniga. Välja toomaks tarbijate erinevaid probleeme inkassomenetluse raames käsitleti ka TKA-le tehtud tarbijate kaebusi inkassoteenuste osutajate kohta. Võrdluseks Soomes kehtiva õigusliku regulatsiooniga on autor võtnud aluseks ka Eestis tehtud tarbijate vastu suunatud kohtulahendid ja analüüsinud, kui palju on võlgnikult väljamõistetud sissenõudmiskulusid ja mis põhjusel on kohus need jätnud väljamõistmata.

TKA-le tehtud tarbijate kaebustest tuli välja erinevaid probleeme seoses inkassoteenuse osutajate tegevusega. Peamisteks probleemideks olid võlgnike vastu suunatud põhjendamatult suured võlgnevuse sissenõudmisega seonduvad kulud, inkassoteenuse osutaja poolt aegunud nõuete sissenõudmine, ebaproportsionaalselt suured viivised võrreldes põhinõudega,

²⁴⁰ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 1. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

²⁴¹ *Ibid*

ebapiisav informatsioon nõude aluseks olevate dokumentide kohta, tarbija teadmatus võlanõude olemasolust tema vastu ja tarbija puudulik teavitamine tema vastu oleva võlanõude loovutamisest uuele võlausaldajale. Oma töös peatus autor meeldetuletuskirjade tasude maksimummääradel ja sissenõudmiskulude piirmääradel.

Eesti seadusandja ei ole otseselt reguleerinud inkassofirma poolt võlgnikele saadetavate maksemeeldetuletuste sisu, seega võib inkassofirma tegutseda oma parima äranägemisi järgi ega ole seotud vormiliste nõuetega ning võib võlgnikule meelde tuletada kohustuse täitmist mis tahes vormis – kirjalikult või suuliselt TsÜS § 77 alusel. Uurimaks Eestis saadetavate meeldetuletuskirjade sisu on autor võrrelnud kolme inkassofirma meeldetuletuskirju.²⁴² Uuritud teatiste põhjal võib järeldada, et inkassofirma poolt võlgnikule saadetud meeldetuletuskirjad peaks sisaldama tunduvalt rohkem informatsiooni võlgnevuse oluliste asjaolude kohta.

Kirjades peaks kindlasti nähtuma nõude juriidiline alus. Samuti peaks viitama asjaolule, et nõue on sissenõutav ja maksetähtpäev saabunud. Ka võiks autori hinnangul olla maksenõudes väljatoodud maksetega viivitatud päevade arv ja viivisenõude kujunemise arvestus. Mida rohkem informatsiooni on võlgnikul võimalik saada meeldetuletuskirjast seoses nõude aluseks olevate asjaoludega ning mis võib juhtuda kohustuse täitmata jätmise korral, seda lihtsam on võlgnikul positsiooni kujundada oma edasise tegevuse osas.

Võrreldes Eestis saadetavate maksemeeldetuletustega, siis Soomes lisatakse kirjadele tarbija õigus esitada vastuväiteid võlgnevusele. Võlgnikku teavitatakse tema võimalusest loobuda kohtuvälisest menetlusest ning õigusest nõuda võlausaldaja kohtusse pöördumist ning samuti pööratakse võlgniku tähelepanu õigusele küsida informatsiooni intressi ja viivise kujunemise arvestuse kohta.²⁴³ Ka Eestis oleks see valdkond, mida õiguslikult reguleerida. Justiitsministeerium ei ole oma sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavastuses meeldetuletuskirjade sisu osas teinud ettepanekuid.

Eestis ei ole meeldetuletuskirjade tasud kuidagi reguleeritud ja selles osas võiks Eesti Soome seadusandlusest eeskuju võtta. Kehtestades Eestis maksemeeldetuletusekirjade eest tasude piirmäärad, oleks võlgnikul sel juhul võimalik ette näha tekkivaid võimalikke kulutusi seoses

²⁴² **Creditreform Eesti OÜ, Julianus Inkasso OÜ ja Intrum Justitia AS maksemeeldetuletused – autori valduses**

²⁴³ **Perintäl § 5**

kohustuse mittetäitmisega ning kohtutel ei oleks vaja analüüsida lisaks muudele aspektidele meeldetuletuskirjade tasude mõistlikku suurst ning kõigile võlausaldajatele kehtiks ühesugused nõuded ülemmäärade osas. Mis puutub maksemeeldetuletuskirjade tasude väljamõistmisesse, siis kohtutel puudub ühtne kohtupraktika selles osas. Samas võib eeldada, et arvestades võlausaldajate poolt tehtud töödemahtu ja ajakulu võiks kulutusi omavahel võrrelda ja on vähetõenäoline, et ühe ja sama meeldetuletuskirja moodustamiseks kannavad ühed võlausaldajad märgatavalt suuremaid kulutusi kui teised.

Töö autori hinnangul on justiitsministeeriumi pakutud piirmäärad meeldetuletuskirjade koostamise eest mõistlikud. Samas võib eeldada, kui kirjad on standardsed ja iga meeldetuletuskirja loomiseks on vaja teha ainult paari „hiireklikki,“ siis võib pakutud piirmäärasid pidada isegi liiga kõrgeteks. Ilmselt ei koosta võlausaldaja igale võlgnikule unikaalset meeldetuletuskirja. Kui võlausaldaja on teinud tegelikkuses tööd kirja koostamiseks, siis on justiitsministeeriumi poolt väljapakutud tasud igati põhjendatud. Samuti tegi autor ettepaneku vähendada esimeste saadetavate kirjade tasude ülemmäärasid ja meeldetuletuskirju tohiks saata ainult kolm. Rohkemate kirjade saatmine ei oma enam tähtsust ega mõjuta enam võlgnikku tasuma.

Soome seadusandja on reguleerinud ka maksegraafikute sõlmimisega seonduvaid tasusid.²⁴⁴ Justiitsministeerium ei ole teinud ettepanekut reguleerida maksegraafikute tasusid. Maksegraafiku tasu jääks meeldetuletuskirjade tasude piirmäära ja kogu võlgnevuse sissenõudmiskulude vahelisse puhvrise. Seega näiteks 501 kuni 1000 euro suuruse nõude võlgnevuse puhul oleks puhver 9 eurot.²⁴⁵ Autori arvates võiks ka maksegraafikute tasude piirmäärad Eestis kindlaks määrata. Maksegraafiku koostamise peale võiks vähemalt sama palju aega kuluda kui maksemeeldetuletuse vormistamise peale. Maksegraafikute tasude väljatöötamisel saaks eeskujult võtta meeldetuletuse tasude piirmäärade.

Võlgnevuse sissenõudmiskulusid reguleerib Eestis hetkel eelkõige VÕS § 113 lõige 5, mille kohaselt võib võlausaldaja sõltumata viivise maksimisest nõuda võlgnikult viivitusest põhjustatud mõistlike võla sissenõudmiskulude hüvitamist. Eesti seadusandja võiks tulevikus, lisaks mõistlikkuse põhimõttele, mida võlausaldajad hetkel tõlgendavad nii nagu neile paremini sobib, kehtestada võlgnevuse sissenõudmiskuludele piirmäärad.

²⁴⁴ PerintäL § 10 a

²⁴⁵ Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus. Justiitsministeerium 2014. Lk. 17. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnou.d.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

Peamised probleemid, mis puudutavad sissenõudmiskulusid, on tarbijatelt nõutavate sissenõudmiskulude mittevastavus tegelikult võlausaldajale tekkinud kahjule. Võlgnikult nõutakse suuremat kahjuhüvitist, kui on vajalik kohustuse täitmise saamiseks vajalik ja see põhjustab omakorda võlgnikule negatiivset majanduslikku mõju ning püütakse rikastuda võlgniku arvelt.²⁴⁶ Seetõttu ongi justiitsministeerium väljatöötanud „Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsuse,“ mille eesmärgiks on luua olukord, kus tarbijalt nõutav sissenõudmiskulude maksimaalne hüvitis oleks ligilähedane võlausaldaja poolt tehtud tegelike kulutustele ega muutuks võlausaldajale lisatulu allikaks. Tarbija kui nõrgema poole kaitsevahendid on mõnevõrra piiratumad, seega tuleks seadusandjal rohkem mõelda võlgniku õiguste kaitsele.

Töö autori poolt läbiviidud uuringus võrdlemaks väljamõistetud sissenõudmise kulude suurust ja võrdlemaks nende suurust põhinõudega ning uurimaks millistel alustel on jäetud sissenõudmiskulude nõuded osaliselt või täies ulatuses rahuldamata, selgus, et kohtute väljamõistetud sissenõudmiskulud ei ole üldjuhul ebaproportsionaalselt suured võrreldes põhivõlgnevusega. See võib viidata asjaolule, et probleem tegelikult puudub või kohtulik kontroll on väljamõistetavate sissenõudmiskulude tasude osas väike. Kohtulahendeid uurides jäi samuti autorile mulje, et tarbijad ei ole õigusi oma seoses sissenõudmiskulude suuruse vähendamisega eriti kasutanud. Enamikel juhtudel oli tegemist tagaseljaotsustega ja sissenõudmiskulud mõisteti välja sama suures summas, kui võlausaldaja kulusid nõudis.

Justiitsministeeriumi poolt väljapakutavad sissenõudmiskulude piirmäärad on kuni 500 euro suuruse nõude puhul 20 eurot, kuni 1000 euro suuruse nõude puhul 30 eurot ja üle 1000 euro suuruse põhinõude puhul 40 eurot.²⁴⁷ Võrreldes Eestis väljamõistetud sissenõudmiskulude suurusi Soomega, siis need väga ei erine üksteisest. Kohtud lähtuvad sellest, et sissenõudmiskulud ei oleks ebamõistlikult suured.

Autor nõustub justiitsministeeriumi poolt väljapakutud sissenõudmiskulude tasude piirmääradega. Väljapakutud summad on piisavad, et kaitsta nii tarbijate õiguseid kui võlausaldajate huve ning võlausaldajatel oleks väike võimalus kasutada kehtestatud piirmäärasid normidena juhul, kui tegelikud kulutused ei ole nii suured reaalsuses. Eestis

²⁴⁶ **Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 3-5. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelvoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

²⁴⁷ *Ibid.* Lk 16

võiks olla sissenõudmiskulude maksimaalsed piirmäärad määratletud näiteks ka protsendina põhinõudest. Sel juhul oleks kulud alati seotud põhinõudega või võiks protsendina arvutada põhinõudest sissenõudmiskulusid suuremate võlgnevuste puhul.

Inkassokulude hüvitamisel tekib probleem ka juhul, kui võlgnik on juba esialgset võlausaldajat teavitanud, et ei nõustu võlgnevusega, kuid võlausaldaja loovutab nõude inkassofirmale. Seeläbi tekitab võlausaldaja võlgnikule liigseid kulutusi. Kulude kokkuhoidmiseks oleks mõistlikum võlausaldaja poolt võlgnevus edastada koheselt kohtusse. Seoses nõude loovutamisega lisanduvad kulud meeldetuletuskirjade saatmise, telefonikõnede ja tööjõukulude eest.²⁴⁸

Uue õigusliku regulatsiooni üle peaks teostama ka järelevalvet. Töö autor nõustub justiitsministeeriumi ettepanekuga, et järelevalveasutuseks võiks olla TKA. TKA-l võiks olla õigus kontrollida maksemeeldetuletuskirjade piirmäärasid ja terve nõude sissenõudmiskulude ülemmäärasid. Ametil võiks õigus olla kontrollida, kas ettevõtja ei ole kulude maksimummäärasid reguleerinud oma tüüptingimustes. Samuti võiks TKA-l olla õigus teha ettekirjutusi ning inkassoettevõttelt õigus tegevuslitsentsi ära võtta, kui viimane ei järgi võlgade sissenõudmise regulatsiooni ja ajajooksul väljakujunenud võlgade sissenõudmise head tava.

Kokkuvõtvalt võib töö autori hinnangul järeldada, et hetkel Eestis kehtiv õiguslik regulatsioon seoses inkassomenetlusega lähtudes tarbijate õigustest ei ole piisav ning tuleks luua uus regulatsioon või täiendada olemasolevat tarbijate õiguste kaitseks. Seadusandja võiks keelata lepinguliste suhete puhul tüüptingimustega kokkulepped võlgnevuse sissenõudmiskulude kohta, et võlausaldajal oleks õigus nõuda ainult tegelikke kahjusid ja lähtuda seaduses kehtestatud sissenõudmiskulude piirmäärast.

²⁴⁸**Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus.** Justiitsministeerium 2014. Lk. 5. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://eelnoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>

SUMMARY
PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN COLLECTION
PROCEEDINGS:
COMPARATIVE OVERVIEW OF ESTONIAN AND FINNISH LAW

Increased unemployment, conditioned by the interim economic downturn, and decreased wages have lead to an accumulating number of people that are constantly living in debt and thus come into daily contact with collection agencies. Creditors turn to collection agencies when the relevant company does indeed personally know all of its clients/customers, yet lacks the time required to handle debtors on a daily basis or when a company has a multitude of clients/customers, all of whom are not known to the company, thus making it impossible to evaluate the financial circumstances of such clients/customers.

Collection proceedings fall into a category that the legislator has thus far failed to regulate in a separate piece of legislation. In Estonia, the Law of Obligations Act is mainly applied in relevant cases. In practice, a situation has developed in Estonia where those rendering collection services act based on their own best discretion and amend their activities only if a debtor, seeking protection of their rights, has had to contact the consumer complaint committee of the Consumer Protection Board or the court.

This Master's thesis is of current relevance as a number of traders and service providers have opted for a collection agency to represent them in communication with indebted clients and customers. Activities of collection agencies are currently under-regulated in Estonia and what may or may not be done in collecting debts remains unambiguous. The author's chosen subject matter of regulation of collection proceedings proceeds from the author's work experience in various collection agencies. The thesis poses the following hypothesis: the legal regulation applicable in Estonia is insufficient to govern the activities of collection agencies. It is essential to regulate which agencies may engage in collection of debts and which obligations and liabilities such activity entails. Consequently, the objective of the Master's thesis is to ascertain central issues in activities of collection service providers in collecting debts as well as to investigate what are the issues that debtors that are consumers come across in consorting with collection agencies.

In performing the set objective, an analytical comparative approach is used. The author compares the legal regulation of debt collection applied in Estonia to that applied in Finland. In terms of the regulation in Finland, the thesis mainly examines the legal act *Laki saatavien perinnästä*. Estonian county court and district court decisions related to consumers are employed in comparing Estonia to Finland in the relevant respect. The paper analysis the percentage of collection costs that debtors have been ordered to pay and what are the grounds for the court not to order payment of such costs. Also, the author examines consumer complaints submitted to the Consumer Protection Board against collection service providers as well as the plan to devise restrictions applicable to collection costs claimed from consumers (*Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus*), developed by the Ministry of Justice, that proposes means for future regulation of collection costs claimed from consumers.

Estonian law defines the consumer as a natural person to whom consumption services are provided. The principal consumer issues related to activities of collection agencies are evident in complaints submitted to the Consumer Protection Board. In most cases, submitted complaints relate to notices received pertaining to collection of expired debts and to the amount of default interest added to the actual debt. The cases in question are those where the consumer has fallen into delay of payment and, thereafter, the creditor has forwarded the relevant claim to a collection agency. In connection to the latter, the consumer has incurred the obligation to pay unproportionally large default interests and unreasonably high collection costs.

Another issue involves the submission of so called false claims. Collection agencies fail to verify the legal grounds of a claim prior to accepting the claim for processing and have thus caused considerable inconvenience to the consumer by endeavoring to collect such claims. Quite often consumers are unaware of the existence of debt-claims against them or have not been informed of transfer of the claim to a new creditor i.e. provider of collection services.

In collecting debts, professional collection agencies must pay special attention to consumer rights. The legislator in Estonia has failed to regulate the content of payment reminders sent to debtors by collection agencies. The author compared the content of payment reminders sent in Estonia on the basis of payment reminder notices used by three collection agencies. Contents of the notice vary, depending on how many notices have already been sent previously to the

same recipient. Every successive notice refers to increasingly harsher sanctions, applicable in case of failure to perform the relevant obligations.

In Finland, the notice includes a reference to the debtor's right to object to the debt, debtors are informed of the option to waive extrajudicial proceedings as well as their right to demand that the creditor apply to a court of law. In addition, the debtor is informed of their right to inquire for information pertaining to how applicable interest and default interest were calculated. Providers of collection services must adhere to good practice of debt collection and creditors must adopt a responsible approach to collecting debts.

All of the Estonia reminder notices examined in the paper lack any kind of reference to means the debtor could apply in protecting their rights. Furthermore, debt notices fail to include default interest calculations in terms of start date and end date of default interest calculation and the applied daily rate of interest on arrears. Estonian legislation also does not include provisions regulating the applicable interval of sending reminders. At the same time, the higher the number of phone calls from the creditor to the debtor, the higher the collection cost the creditor may claim from the debtor in court.

The examined reminders and the implemented comparison to regulation applicable in Finland lead to the conclusion that reminders sent to debtors by creditors should include more information concerning important facts of the debt. Reminders should most certainly refer to applicable legal grounds of the relevant claim. Also, notices should include reference to the fact that the given debt has become collectable i.e. the due date of the debt has arrived. The author is of the further opinion that payment-claims should also include the number of days payment has been delayed as well as a calculation of how the relevant default interest claim has developed.

Home pages of the largest collection agencies in Estonia lack any kind of information concerning fees related to sending of payment reminders. Corresponding legal regulation is also lacking. The courts have thus far varied in their decisions pertaining to payment of fees related to payment-claims. At the same time, it would make sense to compare different creditors in terms of the volume of work done and the expenditure of time spent as it is unlikely that expenses incurred in relation to preparing notices of the exact same type would vary considerably from one creditor to the next.

In relation to uneven judicial practice in this respect, the Ministry of Justice has proposed to regulate the maximum fees applicable to payment-claims. Compared to the marginal rates applicable to reminders as proposed by the Ministry of Justice, the relevant maximum amounts in Finland are higher. Applicable Finnish legislation prescribes that fees can be claimed for reminders only if such reminders had been submitted in writing.

Enacting marginal rates applicable to reminder notices in Estonia would enable debtors to foresee possible expenses incurred in relation to failure to perform their duties and the courts would not be required to analyze, among other things, the relevant reasonable amount of reminder fees; also, all creditors would be subject to the same maximum limit requirements. The author is of the additional opinion that, following the Finnish example, aspects related to conclusion of payment plans should also be regulated.

If, considering the circumstances, employment of a collection service was reasonable in a given case, the debtor can also be required to compensate reasonable collection costs. The debtor must compensate all of the damage incurred as a result of the debtor's failure to perform their obligations. Collection costs in Estonia are mainly regulated by §113 (5) of the Law of Obligations Act pursuant to which regardless of the payment of the penalty, the obligee may require compensation from the obligor for any reasonable expenses of debt collection caused by the delay. Considering the variety of reminder fees applied by creditors as well as the total cost of a debt collection, it can be concluded that the principle of reasonableness arising from the above paragraph is currently not observed.

In assessing reasonability, it is important not to proceed from the opinion of a specific person involved but rather to consider what would be the opinion of a third party without self-interest in the same circumstances, proceeding from the same facts, good faith and exalted ethical consideration, had such third party been aware of the same circumstances. Foremost reasonable expenses should be deemed to include expenses incurred by a collection agency in relation to preparing debt-notices, postage payments applicable to sending of payment reminders as well as making phone calls.

In terms of collection costs, the main issues in Estonia involve disparity of collection costs claimed from consumers and the corresponding actual damage. Debtors are required to pay damage compensation that exceeds the amount needed to perform the relevant obligation and this, in turn, subjects the debtor to negative economic effects. The current problematic issue

lies in the fact that creditors are entitled to compensation for collection costs, yet related debtor right are under-protected.

Comparative analysis by the author of the paper, juxtaposing different amounts of collection costs, the payment of which the court ordered, as well as collection cost amounts with the corresponding principal claim, and investigating the grounds on which collection cost claims have been partially or fully unsatisfied, lead to the assertion that collection costs, the payment of which the court orders are, in fact, not unproportionally high. The above may indicate lack of a corresponding problematic issue or scarce judicial control pertaining to collection costs, the payment of which has been ordered. Examining relevant judicial decisions, the author is left with the impression that consumers have not notably applied their rights related to reduction of collection costs. In most cases, debtors were ordered to pay collection costs in the same amount the creditor petitioned for. The maximum marginal rates of collection costs in Estonia should be determined as a certain percentage of the principal claim, for example. In such an event, the costs would always depend on the principal claim.

In the author's estimation, in calculating applicable collection costs, the courts are currently not considering the amount of the principal claim. Rather, the courts endeavor to proceed from the premise of making sure that collection costs would not end up as unreasonably high. Claims for debt-related collection costs were generally left unsatisfied due to failure of the creditor to present the court with evidence proving they incurred actual damage in the form of collection costs in connection to collecting the debt. The court has also had to verify the validity of applicable standard terms.

Finnish legislation prescribes marginal rates applicable to costs incurred in collecting a debt. Keeping in mind the principle of reasonableness, the amount of debt must be considered as well as the volume of implemented work and whether or not the best possible method was used for the collection. The prescribed marginal rates may be exceeded only if the debt collection procedure has been extremely complex, given that methods employed in satisfying the claim have not been unreasonable, especially considering the amount of the debt-claim. In the latter event, the creditor must inform the consumer that the relevant expenses exceed the prescribed marginal rates, submit to the debtor an expenditure report and note the reasons why the claimed compensation for damage exceeds the marginal rate provided by law. Finnish regulation also accounts for smaller claims, and, with such claims, correspondingly smaller

compensations for collection costs apply. From the point of view of legal protection of consumers, the above is undoubtedly to be considered as a positive feature.

In conclusion, the author of the thesis is lead to the deduction that legal regulation currently applicable to collection proceedings in Estonia, taking into account consumer rights, is insufficient and a new regulation to protect the consumer would be called for. In addition, the new judicial regulation should also be supervised. The Consumer Protection Board could act as the supervisory body with the right to check the marginal rates of payment reminders and the maximum limits of collection costs; the Board would also verify whether the relevant entrepreneur has not regulated the maximum rates of the costs in its standard terms. Furthermore, a registry of all providers of collection services should be established in Estonia, following the corresponding Finnish example. This would most certainly discipline the activities of collection agencies in collecting debts.

KASUTATUD MATERJALIDE LOETELU

Kasutatud kirjandus

1. Amended Debt Collection Act improves consumer position. Consumer Law 14/03/2013. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kkv.fi/Page/5abb4555-6445-4e0a-8011-e7efd59ef6d3.aspx?groupId=8b466af6-1441-4cdc-907d-fc93cca74ac9&announcementId=97f8663f-e634-4ccc-89f4-322950730368>
2. Eesti Vabariigi Põhiseaduse kommenteeritud väljaanne. Paragrahv 31. 2012. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.pohiseadus.ee/ptk-2/pg-31/>
3. Finnish Competition and Consumer Authority. Consumer Law 4/2012. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/d1bc11a7-7371-4140-8681-eb744f0400c8.aspx?groupId=8cab84a5-f521-45f3-8e82-7255fd5df386&announcementId=ff04b7ee-aca1-405b-9a7f-3fcc686b67fb>
4. Finnish Competiton and Consumer Authority. Unnecessary debt collection costs resulted on a court case. Consumer Law 5/2012. Kättesaadav arvutivõrgus: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/d1bc11a7-7371-4140-8681-eb744f0400c8.aspx?groupId=8cab84a5-f521-45f3-8e82-7255fd5df386&announcementId=6b177529-eb27-49d6-86ba-78aca7ad1735>
5. Kaebuste lahendamine Tarbijakaebuste komisjonis. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Kaebuste_lahendamine_Tarbijakaebuste_komisjonis-20.07.11.pdf
6. Kingisepp M., Kahju hüvitis postmodernses deliktiõiguses. Tartu Ülikooli kirjastus 2002
7. Kingisepp M., Tarbijakaitse õigus Euroopa Liidus ja Eestis. Läte 2011
8. Kull I., Käerdi M., Kõve V. Võlaõigus I Üldosa. Tallinn 2004
9. Margus K., Võla sissenõudmiskulude regulatsiooni muutmise vajalikkusest tarbijaõigussuhetes. Uurimustöö. Tallinn 2013
10. Mitt K., Inkasso koputab ainult võlgniku uksele. Otsustaja: [ajakiri juhile], 2008, nr. 31
11. Ots J., Intressilt viivise arvestamise keeld. Juridica VI 2010
12. Reinson. K., Hea usu põhimõttele tuginemine tarbijakrediidilepingust tuleneva täitmisenõude esitamisel. Magistritöö 2013. Tartu Ülikooli eraõiguse instituut
13. Saare K., Sein K., Simovart M. A., Laenusaja õiguste kaitse SMS-laenu lepingute puhul. Juridica I 2010

14. Sein K., Ettenähtavus ja rikutud kohustuse eesmärk kui lepingulise kahjuhüvitise piiramise alused. Tartu Ülikooli Kirjastus 2007
15. Sein K., Protection of Consumers in Consumer-Credit Contracts: Expectations and Reality in Estonia. Juridica International XX 2013
16. Säde M., Tarbijate õigused ja inkassoteenused. Võrdlev käsitus Eesti ja Soome õiguses. Bakalaureusetöö. Tallinn 2013
17. Tarbijakäitumise ja oskuste õpetamine – tarbijahariduse strateegia. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b3d45e6d-4e64-4a02-a555-33531c0235c3/Tarbija%20k%C3%A4itumise%20ja%20oskuste%20%C3%B5petamine.pdf>
18. The Consumer Ombudsman's Guidelines: Guidelines on good practice in consumer debt collection. Oktoober 2005. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/b67c51a3-76ae-4c37-ba96-1d43f9c7eec8/Good+practice+in+consumer+debt+collection+2005+.pdf>
19. Varul P., Kull I., Kõve V., Käerdi M., Võlaõigusseadus I. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006
20. Varul P., Kull I., Kõve V., Käerdi M., Võlaõigusseadus III. Kommenteeritud väljaanne. Tallinn 2006
21. Väike võlaõiguse käsiraamat tarbijale. Tarbijakaitseamet. Tallinn 2004

Kasutatud normatiivaktid

22. Kuluttajansuojalaki 38/1987
23. Korkolaki - 633/1982
24. Laki Kilpailu- ja kuluttajavirastosta - 661/2012
25. Laki perintätoiminnan luvanvaraisuudesta - 22.4.1999/517
26. Laki saatavien perinnästä - 31/2013
27. Tarbijakaitseadus - RT I 2004, 13, 86
28. Tsiviilkohtumenetluse seadustik - RT I 2005, 26, 197
29. Tsiviilseadustiku üldosa seadus - RT I 2002, 35, 216
30. Võlaõigusseadus - RT I 2001, 81, 487

Kasutatud kohtupraktika

31. Harju Maakohtu otsus 14. detsembrist 2007 nr 2-07-32912
32. Viru Maakohtu otsus 21. novembrist 2012 nr 2-12-22452
33. Tartu Maakohtu otsus 13. detsembrist 2013 nr 2-13-45468

34. Tartu Maakohtu otsus 20.detsembrist 2013 nr 2-13-221613
35. Harju Maakohtu otsus 15. jaanuarist 2014 nr 2-12-38650
36. Tartu Maakohtu otsus 23. jaanuarist 2014 nr 2-13-1256
37. Tartu Maakohtu otsus 12. veebruarist 2014 nr 2-13-36736
38. Tallinna Ringkonnakohtu otsus 21. novembrist 2013 nr 2-11-14752
39. Riigikohtu otsus 14. juunist 2005 nr 3-2-1-66-05
40. Riigikohtu otsus 8. maist 2007 nr 3-2-1-45-07
41. Riigikohtu otsus 06. juunist 2007 nr 3-2-1-62-07
42. Riigikohtu otsus 24. oktoobrist 2007 nr 3-2-1-83-08
43. Riigikohtu otsus 14. jaanuarist 2009 nr 3-2-1-120-08
44. Riigikohtu otsus 21. detsembrist 2010 nr 3-2-1-67-10
45. Riigikohtu otsus 6. juunist 2012 nr 3-2-1-60-12
46. Riigikohtu otsus 25. septembrist 2013 nr 3-2-1-80-13

Muud allikad

47. 10. aprilli Buum: Maksa ära! Kättesaadav arvutivõrgus - <http://raadio1.ee/2013/04/10-aprilli-buum-maksa-ara/>
48. Amet: Tarbija saab alusetu võlanõude vaidlustada. ERR uudised. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://uudised.err.ee/index.php?06258918>
49. Andmekaitse: pea kõik inkassofirmad rikuvad seadust. Äripäev. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.ap3.ee/article/2012/11/28/andmekaitse-pea-koik-inkassofirmad-rikuvad-seadust>
50. Arve maksmata. Kas sa said kirja? Kättesaadav arvutivõrgus - http://arvemaksmata.ee/kas_sa_said_meilt_kirja/
51. Creditreform Eesti OÜ kodulehekülg. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.creditreform.ee/index.php?page=59&ettevotest&>
52. Creditreform Eesti OÜ meeldetuletus – autori valduses
53. Creditreform Eesti OÜ korduv meeldetuletus – autori valduses
54. Creditreform Eesti OÜ hoiatus – autori valduses
55. Creditreform Eesti OÜ kohtueelne viimane hoiatus – autori valduses
56. Creditreform Eesti OÜ inkassomenetluse skeem – autori valduses
57. Debt collection agencies. Ministry of employment and the economy. 23.11.2010. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.tem.fi/en/consumers_and_the_market/regulated_trades/debt_collection_agencies

58. Eesti Võlanõustajate Liit. Andmekaitse Inspektsioon seiras võlaandmete avaldamist internetis. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.evnl.ee/paevakajaline/21-andmekaitse-inspektsioon-seiras-volaandmete-avaldamist-internetis>
59. Elion hinnakirja üldosa. Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.elion.ee/kontakt/hinnakirjad>
60. Erasikute maksehäired. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.krediidiinfo.ee/index.php?m=95>
61. Euroopa Parlamendi ja Nõukogu 16.02.2011 direktiiv. 2011/7/EL hilinevad maksimisega võitlemise kohta äritehingute puhul. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Feur-lex.europa.eu%2FLEXUriServ%2FLEXUriServ.do%3Furi%3DOJ%3AL%3A2011%3A048%3A0001%3A0010%3Aet%3APDF&ei=5w88U_uuO8yAhAellIDQCw&usg=AFQjCNG886Th9DGKC83N28Um2ELYU12h_w&bvm=bv.63934634,d.bGQ&cad=rja
a
62. European Payment Index 2013. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fenterprise%2Fpolicies%2Fsingle-market-goods%2Ffiles%2Fate-payment-campaign%2Fpresentations%2Fcroatia%2Fbosch_en.pdf&ei=eqhXU6-nG8GO7QbKvYCQAw&usg=AFQjCNEUPjtWD_e_T4iNjm2S7f27rmqI4Q&cad=rja
63. Finnish Competition and Consumer Authority. Consumer can claim compensation for incorrect debt collection. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/ba40985e-98a8-497f-b3f6-639c4f3bb20f.aspx>
64. Finnish Competition and Consumer Authority. Consumer Ombudsman. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kkv.fi/Page/af5ff9d9-3c1c-4d16-9a21-57c05e06e276.aspx>
65. HE 57/2012 Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta ja eräksi niihin liittyviksi laeiksi. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.edilex.fi/he/20120057#OT92>
66. HE 199/1996 Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://finlex.fi/fi/esitykset/he/1996/19960199>
67. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83->

- dd303896a32a/Hyv%c3%a4%20perint%c3%a4tapa%20kuluttajaperinn%c3%a4ss%c3%a4.pdf
68. Inkassofirma esitas õigustühise võlanõude – 20. veebruar 2009. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://arileht.delfi.ee/news/uudised/inkassofirma-esitas-oigustuhise-volanoude.d?id=21359495&com=1&no=20>
 69. Inkassoettevõtete seire kokkuvõte. Andmekaitse Inspeksioon. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.aki.ee/et/inkassoettevotete-seire-kokkuvote>
 70. Intrum Justitia AS kodulehekülg. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.intrum.com/ee/>
 71. Intrum Justitia AS võlateatise näidis. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.lvrkk.ee%2Fkristiina%2Fvolg%2FVolateatisI.rtf&ei=nmo8U6HCINC4hAfJ5IGYDg&usg=AFQjCNH6qoOHK719WacaRAfMOIWe2k_btg&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rja
 72. Julianus Inkasso OÜ kodulehekülg. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.julianus.ee/info/firmast>
 73. Julianus Inkasso OÜ hagihoiatus – autori valduses
 74. Julianus Inkasso OÜ pretensioon – autori valduses
 75. Julianus Inkasso OÜ võlateatis – autori valduses
 76. Julianus Inkasso OÜ vastus selgitusnõudele 04.09.2012 nr 6-2/12-07204
 77. Julianus Inkasso nõuab ka inkassofirmadelt võlgu sisse. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://arileht.delfi.ee/news/uudised/julianus-inkasso-nouab-ka-inkassofirmadelt-volgu-sisse.d?id=64679436>
 78. Kiirlaenuturg – analüüs ja ettepanekud. Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium. Veebruar 2014. Kättesaadav arvutivõrgus - http://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CDEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mkm.ee%2Fpublic%2Fkiirlanuturg_analyys_ja_et_tepanekud.pdf&ei=NwE8U466BMrLhAf1lYGYDQ&usg=AFQjCNGnRG5hYGdisnzNuwlU_-jtmUadNA&bvm=bv.63934634,d.bGE&cad=rjab
 79. Krediidiinfo krediidi poliitika turu-uuring. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.krediidiinfo.ee/files/kredpoluuring2014.pdf>
 80. Lindorff Eesti AS kodulehekülg. Kättesaadav arvutivõrgus - <https://www.lindorff.ee>
 81. Lindorff: tüüpiline võlgnik on 35-aastane mees. E24. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.e24.ee/979152/lindorff-tuupiline-volgnik-on-35-aastane-mees/>

82. Lääne-Viru Rakenduskõrgkool õppematerjal. Kättesaadav arvutivõrgus:
<http://www.lvrkk.ee/kristiina/volg/>
83. Praktilised toimingud võlgade sissenõudmisel ja viiviste arvestamisel. Kättesaadav arvutivõrgus - Trainingweb. Veebiseminar. Kättesaadav arvutivõrgus -
<http://www.trainingweb.eu/veebiseminar-praktilised-toimingud-volgade-sissenoudmisel-ja-viiviste-arvestamisel>
84. Statutes of Finland. Published in Helsinki on 3 September 2008. Kättesaadav arvutivõrgus -
<https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.viewFile&lawID=55&languageID=EN>
85. Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2005. Kättesaadav arvutivõrgus -
http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2005.pdf
86. Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2007. Kättesaadav arvutivõrgus -
http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2007.pdf
87. Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2008. Kättesaadav arvutivõrgus -
http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/TKA_aastaaruanne_2008.pdf
88. Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2009. Kättesaadav arvutivõrgus -
http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2009.pdf
89. Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2010. Kättesaadav arvutivõrgus -
http://www.tarbijakaitseamet.ee/public/Aastaaruanne_2010.pdf
90. Tarbijakaitseameti aastaaruanne 2011. 05.04.2012. Kättesaadav arvutivõrgus -
<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/ametist/aastaraamatud>
91. Tarbijakaebuste komisjoni 07.07.2012 otsus nr 7-1-00753-96-12. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>
92. Tarbijakaebuste komisjon 02.08.2012 otsus nr 7-1/06320-157-12. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>
93. Tarbijakaebuste komisjoni 22.11.2012 otsus nr 7-1-06372-233-12. Kättesaadav arvutivõrgus - <http://www.tarbijakaitseamet.ee/komisjoni-otsused-2012/>
94. Tarbijalt nõutavate sissenõudmiskulude piirangute väljatöötamise kavatsus. Justiitsministeerium 2014. Kättesaadav arvutivõrgus -
<http://eelnoud.valitsus.ee/main#xd6aOTRi>
95. Tarbijakaitseameti selgitusnõue 04.09.2012 nr 6-2/12-07204-002 - autori valduses
96. Tarbijakaitseameti vastus 02.10.2012 nr 6-2/12-07204 – autori valduses
97. Tarbijakrediit Soomes, Rootsis, Lätis, Leedus ja Saksamaal. Riigikogu kantselei õigus- ja analüüsiosakonna lühiuurimus 03.10.2012

98. Tele2 Eesti arvelduse hinnakiri. Kättesaadav arvutivõrgus:
<http://www.tele2.ee/klienditeenindus/arveldus.html>
99. Võlainfo avaldamisel on seaduslikud piirangud. E24. Kättesaadav arvutivõrgus -
<http://www.e24.ee/220984/volainfo-avaldamisel-on-seaduslikud-piirangud/>
100. Võlakütid. Vaheta nõuded raha vastu. Kättesaadav arvutivõrgus -
<http://www.xn--vlaktid-10a0e.eu/index.php?id=10577>
101. Võlaõigusseaduse ja teiste seaduste muutmise eelnõu seletuskiri. Kättesaadav arvutivõrgus-
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vTvlVjrsMpMJ:www.riigikoogu.ee/%3Fop%3Ddemsplain%26page%3Dpub_file%26file_id%3Df08d18c1-acda-3661-1941-f77f9226a3b7%26+&cd=4&hl=en&ct=clnk&gl=ee
102. Äripäeva käsiraamat. November 2006
103. Äripäeva käsiraamat. November 2007
104. Äripäeva seminar 11.09.2012 – Kuidas inkassofirmaga efektiivselt koostööd teha. Ülar Maapalu ettekanne – autori valduses

LIHTLITSENTS

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Kadri Timuska

(sünnikuupäev: 16.02.1987)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

TARBIJAÕIGUSTE KAITSE INKASSOMENETLUSES: EESTI JA SOOME ÕIGUSE VÕRDLEV KÄSITLUS,

mille juhendaja on Dr. Iur. Karin Sein

- 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tallinnas, 30.04.2014